

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



**“ANÁLISIS DEL USO DEL SÍSEVE Y SUS PROTOCOLOS DE  
ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA ESCOLAR, 2013-2016  
EN UNA ESCUELA URBANA DEL DISTRITO DE SANTA  
ANITA – LIMA”**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN  
GERENCIA SOCIAL CON MENCIÓN EN GERENCIA DE  
PROGRAMAS Y PROYECTOS DE DESARROLLO.

**Autora:**

JOYCE DENISSE MORALES AGREDA

**Asesor:**

CARLOS TORRES HIDALGO

Mayo, 2020.

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene el objetivo de examinar y conocer cuál y qué tipos de barreras impiden a la comunidad educativa de las instituciones públicas del Perú usar el Sistema Especializado de Atención de casos de Violencia Escolar (SíseVe) -que comprende una plataforma virtual de reporte y administración de casos de violencia y protocolos para la atención de casos de violencia escolar-, para lo cual es necesario analizar la política tomando elementos del enfoque del ciclo, círculo e institucionalidad de la política.

Desde el enfoque del ciclo analizaremos el **diseño** de la política, la situación que da origen a la política, la demanda social previa y si se cuenta con diagnósticos situacionales. Desde el **enfoque del círculo** de la política se analizarán los componentes: problema, contenidos de la política, presupuesto y la operacionalización de la política a través del SíseVe, su gestión y calidad del servicio en sus procesos de reporte, atención y cierre de casos. Y desde el nivel de **institucionalidad** conoceremos el grado de valoración de la política, el nivel apropiación de sus implementadores (DRE, UGEL e IIEE) y la percepción del uso de la violencia en la escuela, así como el acceso a internet y el manejo de las TIC de los usuarios.

Los hallazgos han permitido evidenciar que los recursos económicos para la implementación del SíseVe se concentran a nivel del gobierno nacional y es nula en las DRE, UGEL e IIEE. Respecto a la difusión del SíseVe, de acuerdo a los marcos normativos, la tarea recae en el Minedu, las IGED y las IIEE, sin embargo estas últimas no cuentan con presupuesto para dicha actividad y consideran que en las normas no se especifica que tengan la tarea de difundir el SíseVe y que dicha actividad está centralizada en el Minedu.

Se encontró que existe una percepción poco favorable al SíseVe entre los responsables de tutoría de las IIEE pues consideran que genera más trabajo y no se les da recursos económicos ni humanos para abordar el tema de violencia en las escuelas.

Todo lo mencionado anteriormente podría guardar relación con que el SíseVe es poco conocido entre los estudiantes de Secundaria. Por lo que se requiere mejorar la estrategia de implementación que enfatice en un verdadero trabajo descentralizado que empodere a los actores locales y permita la apropiación de la herramienta y de la conducción de los procesos de gestión de casos y que valore el avance en la reducción de la violencia en las escuelas.

## DEDICATORIA

A los y las profesionales comprometidos (as) con el desarrollo del país desde un enfoque de desarrollo humano y con una gestión pública eficiente y por resultados.



## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por ser fortaleza en mi vida, a la Cooperación Belga por brindarme el apoyo para cursar la Maestría en Gerencia Social, a mis profesores, familia y amigos por motivarme a nunca dejar de perseguir mis sueños.



## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN EJECUTIVO .....	2
ABREVIATURAS EMPLEADAS .....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
I.    PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN .....	10
II.   OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	12
2.1    Objetivo general.....	12
2.2    Objetivos específicos.....	12
III.  MARCO TEÓRICO.....	13
3.1    Marco teórico referencial.....	13
3.1.1    Diagnóstico situacional .....	13
3.1.2    Documentos normativos y lineamientos de políticas.....	19
3.1.3    Síntesis de investigaciones relacionadas .....	21
3.2    Marco teórico .....	22
3.2.1    Documentos de consenso.....	22
3.2.2    Conceptos teóricos claves de la investigación .....	23
IV DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
4.1    Forma de investigación.....	29
4.2    Estrategia metodológica .....	29
4.3    Variables e indicadores.....	29
4.3.1    Unidades de análisis y fuentes .....	31
4.3.2    Instrumentos .....	32
4.4    Diseño muestral.....	33
V – HALLAZGOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	36
5.1    Características del SíseVe.....	36
5.1.1    Metodología que se utilizó para la creación del SíseVe .....	36
5.2    Gestión del SíseVe .....	55
5.2.1    Pasos para la atención de casos.....	55
5.2.2    Recursos humanos y económicos.....	62
5.2.3    Estrategias para garantizar el uso masivo del SíseVe.....	64
5.2.5    Indicadores de competencia del dominio del SíseVe.....	70
5.2.6    Indicadores de medición de la calidad del servicio .....	70
5.2.7    Cantidad, tipos y estado de casos atendidos .....	71
5.2.8    Instrumentos de gestión de las IGED que incorporan al SíseVe.....	72
5.2.9    Uso de las TIC .....	73

<b>5.3 Nivel de conocimiento y percepción sobre el SíseVe y el uso de la violencia.....</b>	<b>74</b>
<b>5.3.1 Valoración sobre el uso de la violencia en la práctica pedagógica .</b>	<b>74</b>
<b>5.3.2 Nivel de conocimiento sobre el SíseVe.....</b>	<b>75</b>
<b>5.3.3 Valoración del SíseVe en la prevención y gestión de casos.....</b>	<b>76</b>
<b>5.3.4 Nivel de satisfacción de las personas afectadas en la atención recibida por el SíseVe .....</b>	<b>78</b>
<b>5.3.5 Nivel de satisfacción con la plataforma <a href="http://www.siseve.pe">www.siseve.pe</a> .....</b>	<b>79</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>PLAN DE MERCADEO: SÍSEVE .....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>106</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>113</b>



## ABREVIATURAS EMPLEADAS

<b>ALEGRA</b>	Centros de Asistencia Legal Gratuita
<b>CEM</b>	Centro de Emergencia Mujer
<b>CGIE</b>	Consejo de Gestión Intergubernamental de Educación
<b>CONEI</b>	Consejo Educativo Institucional
<b>DIF</b>	Dirección de Fortalecimiento de la Gestión Escolar
<b>DIGC</b>	Dirección General de Gestión de la Calidad de la Gestión Escolar
<b>DIGE</b>	Dirección de Gestión Escolar
<b>DRE</b>	Dirección Regional de Educación
<b>DEMUNA</b>	Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente
<b>DRELM</b>	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana
<b>EBR</b>	Educación Básica Regular
<b>GORE</b>	Gobierno Regional
<b>IE</b>	Institución educativa
<b>IIEE</b>	Instituciones educativas
<b>INDECOPI</b>	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
<b>IGED</b>	Instancias de Gestión Educativa Descentralizada
<b>JAE</b>	José Antonio Encinas
<b>Minedu</b>	Ministerio de Educación
<b>Minjus</b>	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
<b>Mininter</b>	Ministerio del Interior
<b>Minsa</b>	Ministerio de Salud
<b>MML</b>	Metodología del Marco Lógico
<b>ML</b>	Marco Lógico
<b>NNA</b>	Niños, niñas y adolescentes
<b>RM</b>	Resolución Ministerial
<b>RSG</b>	Resolución de Secretaría General
<b>ROF</b>	Reglamento de Organizaciones y Funciones
<b>UGEL</b>	Unidad de Gestión Educativa Local

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación surgió de la inquietud de conocer por qué hasta agosto de 2016, sólo 3,666 instituciones educativas de las 65,370 afiliadas al Sistema Especializado de atención de casos de Violencia Escolar (SíseVe) hacían uso de este sistema y sus protocolos para la atención de los casos de violencia en la escuela. Para responder a la interrogante y posteriormente plantear una propuesta de solución en el presente documento se desarrollan seis capítulos.

Capítulo I. Planteamiento y justificación, en el cual se describe a qué respondió, en qué contexto y con qué objetivo se creó el Sistema Especializado de atención de casos de Violencia Escolar. Explica la problemática y plantea una investigación alienada a la gerencia social que analiza las bases, los procesos y los resultados de las políticas, los programas y los planes sociales de desarrollo (Tovar, 2015: 5), en función a retroalimentarlos o de fundamentar nuevas propuestas.

Capítulo II. Objetivos de la investigación. En este segmento del documento se plantea el objetivo general: “Analizar la gestión y la calidad del servicio del SíseVe comprendido por el módulo virtual de administración y reporte de casos y la atención de casos de violencia escolar, identificando los factores que lo dificultan, como los procesos y recursos de implementación, las capacidades para el uso de TIC; así como las capacidades y percepciones de los actores, en una escuela urbana, con la finalidad de proponer medidas de política que garanticen su uso óptimo”. Además de cuatro objetivos específicos.

Capítulo III. Marco teórico. En él se desarrolla un marco teórico referencial que describe el diagnostico situacional de la problemática de la violencia de la que son víctima los niños, niñas y adolescentes en la escuela teniendo como fuente a organismos internacionales que han realizado estudios globales y a nivel de Latinoamérica. Así como estudios realizados por países de la región. También, se describe qué es el Sistema Especializado de atención de casos de Violencia escolar (SíseVe) y sus enfoques. Menciona y explica los documentos normativos y lineamientos de políticas en los que se enmarca el SíseVe y presenta una síntesis de investigaciones relacionadas y conceptos teóricos claves de la investigación.

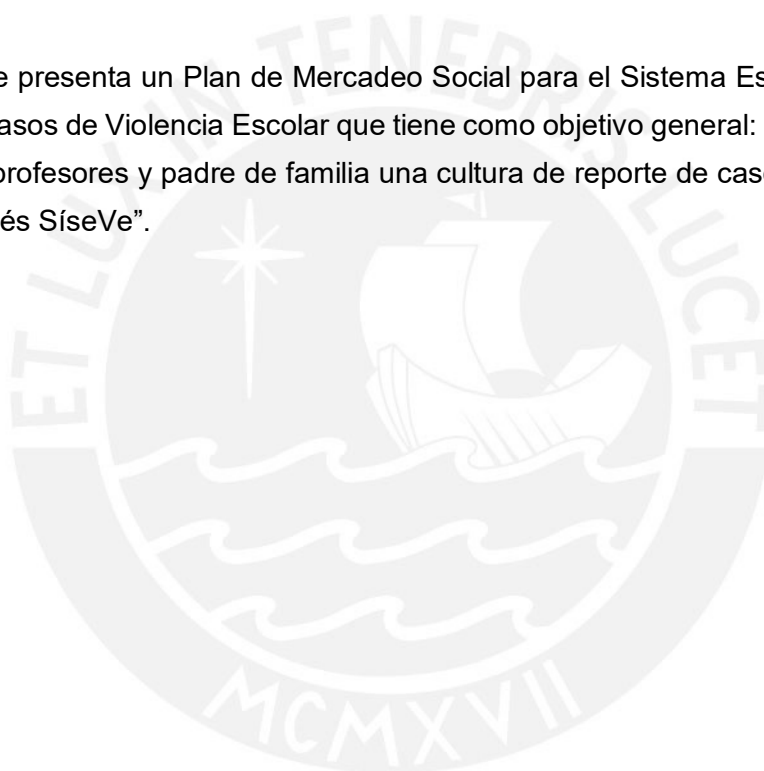
Capítulo IV. Diseño de la investigación, en este punto se explica y argumenta que la forma de investigación más apropiada para analizar la implementación del componente SíseVe es el estudio de caso pues responde a una lógica de análisis dialógico,



profundizando en el proceso de desarrollo de una política, programa o un componente. Se explica la estrategia metodológica, se describen las variables e indicadores, las unidades de análisis y fuentes, los instrumentos y el diseño muestral.

Capítulo V. Hallazgos y análisis de resultados. En este capítulo se analizó la gestión y la calidad del servicio del SíseVe identificando los factores que dificultan el uso masivo entre las instituciones educativas de la Educación Básica Regular como los procesos y recursos de implementación, las capacidades para el uso de las TIC; así como las capacidades y percepciones de los actores, en una escuela urbana, con la finalidad de proponer medidas de política que garanticen su uso óptimo. Y se presentan las conclusiones de la investigación.

Finalmente se presenta un Plan de Mercadeo Social para el Sistema Especializado de atención de casos de Violencia Escolar que tiene como objetivo general: “generar en los estudiantes, profesores y padre de familia una cultura de reporte de casos de violencia escolar a través SíseVe”.



## **I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN**

El Sector Educación lo conforma el Ministerio de Educación (Minedu) -órgano central y rector- y sus organismos públicos descentralizados, como se señala en la Ley N° 25762 (Ministerio de Educación, 1992). En los últimos años el Perú ha alcanzado importantes avances en la universalización de la Educación, acercándose casi al 100%. Sin embargo, esta cobertura no ha representado una educación de calidad o en que los estudiantes adquieran aprendizajes significativos, evidente en los últimos resultados de la prueba del Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA), en la medición del año 2012 el Perú ocupó el último lugar de 65 países, en ciencias, matemáticas y comprensión lectora. Y en la evaluación del 2015, ocupó el puesto 63 de 69 naciones (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos 2016: 1).

Estudios científicos expuestos en el Informe Mundial de la Violencia contra niños y niñas (ONU - 2005), La violencia contra niños, niñas y adolescentes – Informe de América Latina en el marco del Estudio Mundial de las Naciones Unidas – 2006 y Violencia Escolar en América Latina y El Caribe de UNICEF evidencian que la violencia en las escuelas se ha convertido en una problemática latente y en crecimiento, cuyos efectos repercuten negativamente en el bienestar y los logros de aprendizaje de los escolares, así como en las tasas de matrícula y posterior empleabilidad (Organización de la Naciones Unidas, 2005: 116-130).

Apariciones de denuncias en medios de comunicación nacional sobre casos de violencia escolar alertan que el Perú no es ajeno a esta realidad, un problema real y de alta magnitud, si consideramos que 4 de cada 5 escolares manifiestan haber sido víctima de algún tipo de violencia en la escuela, de acuerdo al informe “Recientes investigaciones sobre violencia escolar en el Perú” (Ministerio de Educación, 2015: 4).

Para abordar esta problemática en setiembre de 2013, el Minedu lanzó la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar (2013-2016), que tiene por visión “Escolares conviven y aprenden felices” (Ministerio de Educación, 2013: 24) y que cuenta con ocho componentes, entre los que destaca el Sistema Especializado contra la Violencia Escolar (SíseVe), una plataforma virtual que permite que una víctima o testigo de violencia en la escuela reporte el caso de manera confidencial y garantizando la atención del caso y la activación de una serie de mecanismos de protección al menor. En el marco del proceso de descentralización, para la implementación del SíseVe y la prestación del servicio intervienen diferentes niveles de gobierno. Y la atención del caso recae en la

IE, de ser necesario cuenta con la asistencia técnica de su respectiva UGEL, DRE y/o del Minedu.

Los documentos de gestión de la Estrategia señalan que al 2016, el SíseVe habrá afiliado 50,000 IIEE (públicas y/o privadas) y respecto al número de casos reportados no indica una meta. De acuerdo al Reporte de afiliación del SíseVe de agosto 2016, 65,370 IIEE se encuentran afiliadas y se han reportado 7,853 casos de violencia escolar que corresponden a reportes generados por 3,666 IIEE, que representa menos del 1% de IIEE afiliadas; lo que nos lleva a preguntarnos: **¿Por qué las instituciones educativas afiliadas al SíseVe no hacen uso del sistema ni siguen los protocolos de atención a los casos de violencia escolar?**

Para dar respuesta a la pregunta de investigación debemos responder interrogantes como: ¿cuáles son las características del SíseVe?, lo que nos permitirá conocer cómo se creó, cuáles son los marcos normativos con los que cuenta para su institucionalización, el rol y funciones que desempeña el Minedu y las IGED, su tipología de casos de violencia en la escuela. ¿Cómo se gestiona?, que nos permitirá conocer cuáles son los procesos y/o pasos para la atención de casos, con qué recursos cuenta el Minedu y las IGED para gestionar los casos de violencia y promover el uso del SíseVe, con qué estrategias cuenta para garantizar el uso y manejo adecuado del SíseVe como sistema de atención de casos de violencia escolar, qué cantidad y tipos de casos ha atendido el SíseVe, con qué instrumentos de gestión cuentan, cuál es la capacidad de manejo de las TIC de los usuarios.

Investigar ¿cuál es el nivel de conocimiento y la percepción de los usuarios sobre el SíseVe y el uso de la violencia en la escuela? Y así conocer la valoración del uso de violencia en la educación, el nivel de conocimiento y percepción sobre el SíseVe en la escuela, el nivel de satisfacción de los usuarios con el SíseVe.

La investigación está alineada a la investigación en la gerencia social que analiza las bases, los procesos y los resultados de las políticas, los programas y los planes sociales de desarrollo (Tovar, 2015: 5), en función a retroalimentarlos o de fundamentar nuevas propuestas.

## **II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Objetivo general**

Analizar la gestión y la calidad del servicio del SíseVe comprendido por el módulo virtual de administración y reporte de casos y la atención de casos de violencia escolar, identificando los factores que lo dificultan, como los procesos y recursos de implementación, las capacidades para el uso de TIC; así como las capacidades y percepciones de los actores, en una escuela urbana, con la finalidad de proponer medidas de política que garanticen su uso óptimo.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Conocer las características del SíseVe
- Conocer la gestión del SíseVe como sistema de atención de casos de violencia escolar
- Identificar el nivel de conocimiento y la percepción de los usuarios sobre el SíseVe y el uso de la violencia en la escuela.
- Formular una propuesta de intervención correctiva para garantizar el uso del SíseVe y sus protocolos en la atención de casos de violencia escolar.

### **III. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Marco teórico referencial**

##### **3.1.1 Diagnóstico situacional**

El año 2006, la Asamblea General de las Naciones Unidas publicó el Estudio Mundial sobre la Violencia contra los Niños, que demostraba que los derechos de los NNA eran violados continuamente en diferentes espacios de su vida cotidiana como la familia, la escuela, instituciones de protección y de justicia, las comunidades y los lugares de trabajo (Organización de la Naciones Unidas, 2005: 116-130). Haciendo un llamado a los Estados para fortalecer y transversalizar en sus legislaciones y políticas públicas las recomendaciones de la Convención sobre los Derechos del Niño.

El Estudio reconoció que la violencia contra los NNA en las escuelas se perpetra a través de diferentes formas de violencia. Y consideraba que el castigo físico y humillante debe ser condenado en todos los ámbitos, para lo cual los Estados debían tomar las medidas del caso priorizando la efectiva prohibición legal de todas las formas de violencia contra los niños en sus agendas políticas (Organización de la Naciones Unidas, 2005: 18).

Además, señala que la educación es una importante herramienta que permite cambiar patrones culturales que perpetúan o condonan la violencia contra los niños y las niñas, enfatizando que es responsabilidad de todos los ciudadanos la defensa del derecho del niño contra todas las formas de violencia y propone como uno de los componentes fundamentales: medidas educativas (Organización de la Naciones Unidas, 2005: 112).

En América Latina y el Caribe se cuenta con estudios focalizados que nos permiten conocer que en Uruguay, Ecuador y Brasil, un tercio de los y las estudiantes informó haber participado en hostigamiento escolar (como agresor o como víctima), que en Bolivia ocho de cada diez niños y niñas pueden sufrir hostigamiento escolar; que en Perú cuatro de cada cinco escolares manifiestan haber sido víctima de algún tipo de violencia en la escuela (Ministerio de Educación, 2015: 4). Información que es valiosa pero limitada para diseñar mecanismos contra la violencia escolar.

De acuerdo al diagnóstico de la violencia escolar que elabora el Minedu y lo describe en el Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar señala que incluido el bullying, es un problema multicausal que demanda un trabajo multidisciplinario, y que las estrategias que fueron efectivas contra la violencia escolar son las que abordaron el problema de manera integral, que actualmente la participación escolar es casi nula (Ministerio de Educación, 2013: 3 - 7).

El documento en mención señala que en la opinión pública, ante esta problemática existe un segmento que considera necesaria aplicar “mano dura” (expulsiones, castigos ejemplares y reducir la edad para penalizar escolares), sin embargo la evidencia demuestra que no funciona (Ministerio de Educación, 2013: 12- 15).

Precisa que en las instituciones educativas se da la reconstrucción de profesores con antecedentes violentos en la escuela y que no existe cultura de la denuncia. Que las iniciativas que existen hasta el momento (2013) son fragmentadas y que están poco articuladas con la formación de docentes y auxiliares de educación debido a que no incluyen cursos sobre habilidades socio-emocionales, ni que brinde herramientas de cómo gestionar una disciplina libre de violencia.

El 15 de setiembre de 2013, el Ministerio de Educación en un intento por abordar la problemática de violencia escolar, y en especial los casos mediáticos de bullying, lanza la Estrategia Nacional contra la violencia escolar, que incluye entre uno de sus componentes al SíseVe y que recién en abril del 2014 contó con un marco normativo que sustentó la política mediante la Resolución de Secretaría General N° 364-2014.

Uno de los componentes de esta Estrategia es el Sistema Especializado de atención de casos de violencia escolar que comprende de una plataforma virtual de reporte y seguimiento de casos y una serie de protocolos para su atención (Ministerio de Educación, 2014a: 4).

#### **3.1.1.1 Sistema Especializado de atención de casos de Violencia escolar (SíseVe)**

El SíseVe es un sistema creado por Estado Peruano en el cual se registra, atiende y da seguimiento a los casos de violencia escolar. Consta de una plataforma que permite el reporte de casos y su administración de manera virtual, y de una serie de procedimientos y protocolos, que garantizan la oportuna

atención y articulación dentro y fuera del sector Educación. Ofrece información en línea precisa sobre el estado de los casos (Ministerio de Educación, 2014b: 4). Fue creado como uno de los componentes de la Estrategia Nacional contra la Violencia, asignándole la tarea de atender los casos de violencia en la escuela. (Ver infografía N° 3.1)

### Infografía N° 3.1



### Enfoques del SiseVe

**Enfoque de Derechos del niño**, que reconoce de la dignidad de las personas y se sustenta en el enfoque de derechos y un enfoque de la educación basado en los derechos humanos que contempla el acceso y la calidad de la educación, incluido el clima escolar y demanda eliminar toda forma de discriminación en el sistema educativo (Ministerio de Educación, 2013: 25).

**Enfoque ecológico.** Señala que la violencia en la escuela es reflejo de otras violencias, por lo que su prevención requiere de una intervención intersectorial y

multinivel. El enfoque ecológico analiza el desarrollo y el comportamiento del escolar en la familia y escuela, así como en su entorno social más amplio, la comunidad, la sociedad, y las interacciones entre los diferentes niveles del medio ambiente, lo cual se sustenta en que el comportamiento adolescente debe ser explicado por variables individuales y colectivas debido a que influyen en él.

**Enfoque de género.** La violencia escolar tiene lugar en contextos marcados por inequidades expresadas en creencias, actitudes y comportamientos relacionados a los roles de género y la sexualidad masculina y femenina. De acuerdo a una Resolución de la Asamblea General de la ONU, la violencia por género es un término que no se limita a la violencia física o sexual sino que también considera al acoso sexual y al lenguaje degradante. En las escuelas que no respetan los derechos de los y las escolares, es probable que sus comportamientos reflejen dichas inequidades y, por ejemplo, que ciertos escolares terminen aprendiendo que el abuso sexual y el “bullying” homofóbico son “normales” (Ministerio de Educación, 2013: 25).

**Enfoque intercultural.** Este enfoque asume la diversidad cultural desde una perspectiva de respeto y equidad social, procurando visibilizar la forma en que las distintas culturas dialogan con el objetivo de contrarrestar las relaciones de dominación política, social y económica. Implica identificar las diferencias con las otras culturas pero verlas como iguales, dejando de lado el etnocentrismo (Ministerio de Educación, 2013: 25).

**Enfoque restaurativo.** Este enfoque tiene por base: (1) Promueve que todos los actores (agresor, víctima y espectadores) asuman su Responsabilidad sobre el hecho ocurrido y sobre los actos de su vida diaria. (2) Promueve la Reparación material y/o simbólica de los daños causados y (3) Promueve el Restablecimiento de las relaciones. Para ello, promueve la participación de todos los actores involucrados, aplicando el principio de “ponerse en los zapatos del otro” y ayudando a las personas afectadas a expresar sus sentimientos y a comprender las razones de los otros/as para actuar de la forma en que lo hicieron (Ministerio de Educación, 2013: 25).

**Enfoque de salud pública.** Prioriza el bienestar de las personas y trabaja bajo el esquema de: definir el problema, identificar factores de riesgo y protección, diseñar y probar estrategias de prevención y asegurar la adopción generalizada



de la estrategia que demostró ser efectiva, es decir prioriza la prevención (fase primaria). En la fase secundaria procura respuesta inmediata para controlar consecuencias y en la terciaria una respuesta a largo plazo (Ministerio de Educación, 2013: 25).

Las definiciones de los enfoques que se van a considerar para la presente investigación son los planteados por la Estrategia Nacional contra la violencia, que acaban de ser explicados y además el enfoque territorial y el enfoque de desarrollo humano.

**Enfoque territorial.** Entiende al territorio como el entorno socio-cultural y geográfico con el cual interactuamos por lo que plantea una mirada multidimensional del desarrollo (desarrollo humano, el desarrollo social e institucional, el desarrollo ambiental y el desarrollo económico). Además, apuesta por fortalecer la gestión descentralizada y enfatiza en su relevante relación con la educación (Consejo Nacional de Educación, 2014: 5 - 8)

**Enfoque de desarrollo humano.** Es un proceso que amplía las oportunidades del ser humano, que está muy relacionado a las políticas públicas. De todos los niveles de desarrollo, considera tres como esenciales: disfrutar de una vida prolongada y saludable, adquirir conocimiento y tener acceso a los recursos necesario para logra un nivel de vida decente, los cuales permitirán acceder a otras oportunidades de desarrollo..." (Arcos, 2008: 137).

De acuerdo al economista Amartya Sen, las oportunidades sociales: educación, salud y las que permite la sociedad (categorías de las libertades instrumentales) influyen en la libertad fundamental del individuo para vivir mejor.

#### **3.1.1.2 Distrito de Santa Anita**

El distrito de Santa Anita, está ubicado al Este de Lima Metropolitana, tiene una extensión de 10.69 Km está cruzado diagonalmente por el río Surco, al Norte y al Oeste limita con el distrito de El Agustino y por el Sur y Este limita con el distrito de Ate Vitarte.

Sobre su superficie se han establecido 26 Asociaciones de Vivienda, 14 Cooperativas de Vivienda, 17 Asentamiento Humanos, 11 Urbanizaciones, 5

Agrupaciones de Viviendas Cuenta con 154 parques y 124 paraderos en todo el distrito hasta la fecha (Municipalidad de distrito de Santa Anita, 2020)

Cuenta con una población de 228,422 habitantes, de los cuales un 17% son menores de 10 años, 7% adolescentes de 10 a 14 años, 31% jóvenes de 15 y 30 años, 39% adultos de 31 a 64 años, y el 5% adultos mayores de más de 65 años (Inei, Perú: 2017 a). El porcentaje de mujeres representa el 51% y el de varones 49% (Inei, 2017 b). Las familias están aproximadamente conformadas por 10 integrantes, entre padres de la tercera edad, padres, hijos y nietos (Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2016: 17).

De acuerdo al registro de llamadas telefónicas recibida por el área de Seguridad Ciudadana del distrito de Santa Anita, servicio a la comunidad, se reporta 36508 llamadas en el año 2015, que corresponden 21.52% a consumo de licor en la vía pública, 17.76% consumo de drogas, 14.51% violencia familiar, 12.02%, agresión física, 8.21% por hurto (Simple y Agravado) y 16.72% otros delitos y faltas (Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2016: 17).

En el año 2015, la Comisaria de Santa Anita registró: 16 casos de homicidio, 3 de extorsión, 27 de microcomercialización de drogas, 11 de tenencia ilegal de armas, 123 de lesiones, 505 por hurto, 484 por robo, 22 por estafa, 8 por apropiación ilícita, 2 por usurpación, 87 por delito contra la libertad sexual, 6 por delitos contra la fe pública, 113 por faltas contra la persona, 181 por faltas contra el patrimonio, 246 por violencia familiar, y 179 otros. (Municipalidad Distrital de Santa Anita, 2016: 17).

El distrito de Santa Anita alberga a 35 instituciones educativas públicas de Educación Básica Regular. Dentro de las cuales se encuentra a la Institución Educativa Pública José Antonio Encinas que cuenta con el nivel Inicial, Primaria y Secundaria. Son en total 1800 estudiantes del nivel primario y secundario en turno mañana y tarde. En el nivel primario 739 estudiantes (419 niños y 320 niñas) y en el nivel secundario 1073 estudiantes (561 varones y 512 mujeres) que proceden del distrito en mención (Ministerio de Educación, 2016 b)

### 3.1.2 Documentos normativos y lineamientos de políticas

**Constitución Política del Perú.** Señala que la comunidad y el Estado protegen especialmente al niño, la niña y al adolescente. En su artículo 4, la Constitución Política del Perú enfatiza En sus artículos 13 y 15 señala que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana y que el Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza y precisa que el educando tiene derecho a una formación que respete su identidad, así como al buen trato psicológico y físico.

**Ley General de Educación.** Señala que los fines de la educación peruana es formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física y espiritual y religiosa promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima, y contribuir a formar una sociedad democrática, solidaria, justa, inclusiva, próspera, tolerante y forjadora de una cultura de paz que afirme la identidad nacional sustentada en la diversidad cultural, étnica y lingüística, supere la pobreza e impulse el desarrollo sostenible del país y fomente la integración latinoamericana teniendo en cuenta los retos de un mundo globalizado.(Ministerio de Educación, 2003: 4)

**Código del Niño y el adolescente.** La Ley N° 27337, Nuevo Código de los Niños y Adolescentes. Señala que el niño y el adolescente tienen derecho a que se respete su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. No podrán ser sometidos a tortura, ni a trato cruel o degradante. También enfatiza que en toda medida concerniente al niño y al adolescente que adopte el Estado a través de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, del Ministerio Público, los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales y sus demás instituciones, así como en la acción de la sociedad, se considerará el Principio del Interés Superior del Niño y del Adolescente y el respeto a sus derechos (Congreso de la República, 2000).

**Ley N° 29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las IIEE.** En el año 2011, el Congreso de la República aprobó esta Ley que tiene como objeto que se establezcan los mecanismos para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento, la intimidación y cualquier acto considerado como acoso entre las y los alumnos(as) de las escuelas (Congreso de la República, 2011).

Posteriormente, mediante Decreto Supremo N° 010-2012-ED se aprobó el reglamento de la Ley N° 29719 que se centra en que se den las condiciones adecuadas de Convivencia Democrática entre los miembros de la comunidad educativa. Establece mecanismos para proteger y atender a los estudiantes ante casos de violencia y acoso entre pares (Ministerio de Educación 2012).

Esta norma señala que todo colegio debe contar con un cuaderno de incidencia para registrar los casos de violencia en la escuela, sin embargo el Ministerio de Educación observó no existía cultura de reporte y en el 2012 cuando se solicita a nivel nacional se recoja al número de incidentes reportados a nivel nacional, después de 6 meses, se obtuvo que durante un año solo se reportaron 20 casos, por lo que se vio la necesidad de crear una herramienta que permita que el registro no esté solo a cargo de los directores, por lo que se crea la plataforma SíseVe.

**Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación.** De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del 2012, la Dirección General de Desarrollo de las Instituciones Educativas (DIGEDIE) depende del Viceministerio de Gestión Pedagógica y tiene entre sus funciones: (1) Supervisar y hacer seguimiento a los Gobierno Regionales en el cumplimiento de los lineamientos técnicos normativos para el desarrollo de un clima institucional basado en la convivencia democrática en las instituciones educativas (Ministerio de Educación, 2012a). Bajo este marco, en el 2013 se crea la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar “Paz Escolar” -SíseVe.

De acuerdo al nuevo Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación, la DIGEDIE se convierte en la Dirección General de Gestión de la Calidad Escolar (DIGC), que depende del Viceministerio de Gestión Institucional, y que tiene como órgano de línea a la Dirección de Gestión de la Calidad Escolar (DIGE), instancia a la que le corresponde la tarea de formular documentos normativos e implementar estrategias para la promoción de una convivencia democrática, y la prevención y atención de casos de violencia escolar, así como brindar la asistencia técnica pertinente a las instancias de gestión educativa descentralizada (Ministerio de Educación, 2015a).

**RSG 364-2014 – Estrategia Nacional contra la violencia escolar.** En el año 2014, el Ministerio de Educación emitió la Resolución de Secretaría General N°

364-2014 - Estrategia Nacional contra la violencia escolar en la que se señala que tiene por objeto promover iniciativas basadas en evidencia para: (1) Reducir las tasas de violencia escolar en nuestro país, (2) Mejorar los logros de aprendizaje y (3) Mejorar la satisfacción con la vida de las y los escolares (Ministerio de Educación, 2014 a).

La Estrategia consta de componentes como: involucramiento social, escuela amiga, formación, intersectorialidad e intergubernamentalidad, investigación, marco legal, participación y el Sistema Especializado en atención de casos sobre violencia escolar (Ministerio de Educación, 2014 a).

### **3.1.3 Síntesis de investigaciones relacionadas**

Tras realizar una búsqueda en los repositorios de tesis de universidades peruanas no se encontraron investigaciones sobre el SíseVe, sin embargo se identificaron dos estudios relacionados a la implementación de la Ley 29719 – Ley que Promueve la convivencia sin violencia en las IIEE, conocida como la Ley Antibullying, y su reglamento N° 010-2012-ED que promovía el registro de casos de bullying en un cuaderno de incidencia, cuyo uso era obligatorio en todas las instituciones educativas públicas y privadas.

La tesis “Factores que inciden en la aplicación por las instituciones educativas de las medidas que establece la Ley 29719 o Ley Antibullying. Estudio de caso en instituciones educativas de los distritos de Independencia, San Luis y Miraflores” de Farry Michael Huarcaya Effio para optar el grado de Magister en Gerencia Social en la Pontificia Universidad Católica del Perú en la que pretende comprender los factores que influyen en la implementación de la ley 29719 en las escuelas públicas y privadas para así plantear medidas que fortalezcan su implementación. Hallando que tras cuatro años de promulgada la Ley tenía un bajo grado de implementación lo que identificando que está relacionado a que los principales agentes ejecutores de la norma (directores, docentes y psicólogos, padres de familia y estudiantes) tienen poco o nulo conocimiento de ella.

La tesis “Gestión institucional como medio de cumplimiento de la Ley Antibullying en la lucha contra la violencia escolar y maltrato entre iguales institución educativa secundaria “María Auxiliadora” Puno, año escolar 2015 de Patricia Yolanda Calsín Ramos para optar el grado de Magister en Educación en la

Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez en la que investiga como la gestión institucional determina el cumplimiento de la Ley Antibullying frente a lucha contra la violencia escolar y maltrato entre iguales, en la institución educativa secundaria “María auxiliadora”, Puno. Concluyendo que la gestión institucional en un 37% de casos de bullying no hace nada al no enterarse de las agresiones y solo un 24% intervienen en casos enterados donde no se establece una regulación al incremento en la lucha contra la violencia escolar y maltrato entre iguales. Establece que solo en un 14% interviene algún profesor en la lucha contra el bullying, en un 40% los estudiantes desconocen alguna gestión o intervención desde la dirección hacia los docentes.

### **3.2 Marco teórico**

#### **3.2.1 Documentos de consenso**

##### **Política social.**

En 1990, el Perú como Estado ha incorporado dentro sus prioridades el velar por los derechos de los niños, niñas y adolescentes ratificando la Convención sobre los Derechos del Niño e incorporándolos en las políticas públicas de diversos sectores como en el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, y el Ministerio de Educación, este último creó el SíseVe, un sistema que activa mecanismo de protección escolar ante una vulneración de derechos en la escuela que permite informar en simultáneo sobre el hecho de violencia a los especialistas de las IGED y que se tomen acciones de acuerdo a sus protocolos de intervención.

Esta ratificación del Estado de la Convención sobre los Derechos del Niño implica alinear sus políticas a lo planteado en:

**La Declaración de Ginebra sobre los Derechos del Niño (1924)** reconoce el derecho de los niños y niñas a contar con los medios necesarios para su desarrollo material, moral y espiritual. Y a una crianza que les inculque un sentimiento de responsabilidad social. Además enfatiza en el rol y la responsabilidad de los adultos. Estable que tienen derecho a ser asistidos cuando tienen hambre, están enfermos, discapacitados o son huérfanos (Organización de las Naciones Unidas, 1924).

**La Declaración de los Derechos del Niño (1959)** reconoce que los niños y las niñas tienen derechos a la libertad, no ser discriminados, el derecho a un nombre y a una nacionalidad. Enfatiza su derecho a la educación, a la salud y a una protección especial (Organización de las Naciones Unidas, 1959).

**Y a la Convención sobre los Derechos del Niño (1989)**, establece que es obligación del Estado proteger a los niños de todas las formas de maltrato, y que en lo referente a la forma en que se imparte educación señala que la disciplina escolar debe ser coherente con la dignidad humana del niño (Organización de las Naciones Unidas, 1989).

**Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia (PNAIA 2012 – 2021).** Como parte de la ratificación de la Convención sobre los Derechos del Niño, el Estado Peruano crea el Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia que determina un camino para defender de los derechos de las niñas, niños y adolescentes (NNA) y plantea entre uno de sus objetivos estratégicos (el N° 4): Garantizar la protección de las NNA de 0 a 17 años de edad. Del cual se espera como resultado (N° 20), la reducción del número de niñas, niños y adolescentes que son víctimas de violencia familiar y escolar. En caso de la violencia escolar el Ministerio de Educación promueve la convivencia democrática, además de haber creado el SíseVe, un sistema de reporte y atención de casos de violencia escolar (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2012).

### **3.2.2 Conceptos teóricos claves de la investigación**

#### **Gerencia social y políticas públicas**

Las políticas públicas son una ruta que guía la acción, permite un proceso dinámico, participativo y sistémico que establece objetivos, instrumentos, actores y recursos. Parten de una hipótesis y pretenden generar cambios, transformación en la sociedad (Ortegón, 2008: 332).

Para analizar es necesario conocer los enfoques con los que han sido y vienen siendo impulsadas las políticas públicas las cuales de acuerdo a la Gerencia Social aterrizan mediante proyecto y/o programas como en el caso del SíseVe:

**El ciclo de la política:** un curso de acciones secuenciales que comprende tres fases: diseño o formulación, ejecución o implementación, y evaluación, su

sustento es puramente racional y tecnocrático. Muchas veces se trata de medidas de política que se imponen por estar previamente establecidas en una lógica top-down (de arriba hacia abajo) (Tovar, 2015).

**El círculo de los proyectos**, entiende la política como una interacción circular y concéntrica entre sus distintos componentes y dimensiones a la vez, implica avances y/o retrocesos, y el redefinir la orientación. (Tovar, 2015). Y considera que una política puede sintetizarse en seis grandes componentes” (Hardee y otros, 2004): el problema, contenidos de la política, presupuesto (recursos), agenda social, mapa de actores y de grupos de interés, y la operacionalización.

**Institucionalidad de las políticas públicas** comprende que los procesos de implementación institucional de la política son altamente complejos y no secuenciales. La esfera institucional posee cierta autonomía en su funcionamiento, de modo que no existe una correspondencia lineal entre las decisiones políticas y su concreción vía las instituciones. Analizar la dimensión de institucionalidad de la política implica el considerar que está compuesto por varios campos de acción o subsistemas: administrativo, estructural, de objetivos y valores, técnico y psicosocial (Real Academia de la Lengua Española, 2016).

### **Resultados de una política pública**

En general el término “resultado” significa consecuencia que parte de una acción, operación (Real Academia de la Lengua Española, 2016). Sin embargo, en el marco de la Gestión Pública y de las políticas públicas que hoy se diseñan e implementan bajo la lógica de la Gestión por Resultados, a este término se le incorporan otros atributos por lo que es necesario contextualizarlo.

La Gestión por/para Resultados es un modelo de gestión que permite orientar todos los recursos, procesos, actividades y sistemas de una organización al logro de los resultados que ha establecido (Puras, 2014: 23).

Desde hace unos años, la Gestión Pública en el Perú ha dejado de centrarse en el cumplimiento de funciones y procedimientos y hace una apuesta por el logro de resultados, entendidos como la creación de valor, definidos como cambios observables y medibles producto de la acción del Estado como respuesta a las necesidades o demandas sociales y que generan cambios positivos en la vida de la población (Ministerio de Educación, 2013: 8-10)



Bajo la lógica de la Gestión por Resultados y de un Estado al servicio del ciudadano, es imprescindible que los presupuestos que se asignen tengan una orientación a resultados, es decir servicios o productos que los ciudadanos requieren para mejorar sus calidad de vida o satisfacer sus demandas. Partiendo de la premisa que los recursos son escasos, es justificable poner énfasis a la asignación y evaluación de los recursos, la transparencia y rendición de cuentas, que son sumamente importantes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013: 30).

Así, alineados a la Gestión pública por resultados -que se despliega bajo la metodología del Marco Lógico-, la creación de una cadena de valor, tras la implementación de una política pública obtendrá distintos tipos de resultados (Ministerio de Economía y Finanzas, 2012). (Cuadro 3.1 – Cadena de valor)

### **Las políticas públicas y la descentralización**

La gestión pública moderna es descentralizada y orientada a resultados, por lo que en el marco de políticas públicas de Estado, nacionales, regionales y locales, según las competencias que le corresponden a cada nivel de gobierno, los funcionarios públicos se concentran en identificar y entender las necesidades de los ciudadanos y diseñan e implementan procesos que transforman los insumos en productos o servicios en función a una “cadena de valor”, procesos como los de soporte de los sistemas administrativos, seguridad jurídica, normas, regulaciones, bienes o servicios públicos que garanticen el acceso de los ciudadanos a sus derechos fundamentales y al menor costo posible importantes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013: 30).

**Cuadro 3.1 – Cadena de valor** (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013: 31)

Concepto	Orientación
Resultado final	Es un cambio en las condiciones, cualidades o características inherentes a una población identificada, en el entorno en el que se desenvuelve o en las organizaciones que la sirven, tanto del sector público como privado. Corresponde a un objetivo de políticas nacionales.
Resultado específico (Resultado)	Es el cambio que se busca alcanzar para solucionar un problema identificado sobre una población objetivo y qué a su vez, contribuye con el logro de un resultado final. El resultado específico no constituye un fin en sí mismo.
Producto	Es el conjunto articulado (entregable) de bienes y/o servicios que recibe la población beneficiaria con el objetivo de generar un cambio. Los productos son consecuencia de haber realizado, según las especificaciones técnicas, las actividades correspondientes en la magnitud y el tiempo previstos.
Actividad	Es una acción sobre una lista específica y completa de insumos, que en conjunto con otras actividades garantizan la provisión de productos.
Insumo	Bienes y servicios necesarios y suficientes para llevar a cabo la actividad

### **Comunicación y políticas públicas**

La comunicación es hoy esencial a la política, es una idea aceptada por todos, pero no la reflexión sobre lo que significa (Canel, 2007: 17-14).

Implementar una política pública, programas o proyectos en el marco de la Gestión por/para Resultados y el proceso de Descentralización -que se desarrolla en un tiempo y un espacio de largo plazo- representa un gran reto para la Administración Pública pues es necesario que los niveles de gobierno y sociedad civil compartan visiones, para llegar a acuerdos, consensuar propuestas y mantener un diálogo permanente, que será viable con la participación comprometida y transparente de todos, por lo que se requiere aprender a comunicarnos (USAID y Prodescentralización, 2012)

El proceso de las políticas públicas existen cuatro fases principales: Diagnóstico, Decisión, Dirección y Difusión. Identificando a la comunicación en su fase de

difusión como un subproceso del proceso de políticas públicas, identificando al diagnóstico y la decisión en la etapa diseño, y a la dirección y difusión en la etapa de la gestión (Graglia, 2012).

Como se evidencia las políticas públicas y la comunicación tienen una estrecha relación, pero los autores aun no acuerdan cual ha de ser su rol y función, para lo cual es necesario conocer bajo que enfoques de comunicación reposan.

Las políticas formuladas con un enfoque de desarrollo toman en cuenta a la comunicación debido a que permite la generación de espacio que propician acercamientos, reconocimientos, diálogos y consensos para hallar alternativas a los problemas que aquejan a la sociedad. Propicia el reconocer que somos diferentes, pero que necesario tomar acuerdos para construir la convivencia que permita la gobernabilidad (Armas Castañeda, S. (1995). Imaginándonos el futuro: la comunicación como estrategia para el desarrollo. Lima: Centro de Educación y Comunicación. Tarea Asociación Gráfica Educativa).

La función de la comunicación para el desarrollo en los programas/políticas locales influye o se desenvuelve en diferentes ámbitos: informar, sensibilizar, desarrollar habilidades y capacidades, generar participación y movilización social, y comunicar los objetivos y logros del programa/política de desarrollo.

### **Violencia en las escuelas**

Se da dentro de la escuela y/o en sus inmediaciones, como entre la escuela y el hogar y/o través de las redes sociales u otro tipo de soportes digitales o análogos como Facebook, YouTube, WhatsApp, mensajes de texto, entre otros. Es definida como cualquier tipo de violencia física o psicológica, acciones como causar lesiones y generar abuso, abandonar o tener un trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, que ocurre entre escolares, entre adultos y escolares y contra la propiedad (Ministerio de Educación, 2013 a: 8).

### **Bullying**

Es el acoso entre estudiantes con conductas que tienen la intención de hostigar, faltar el respeto y maltratar verbal o físicamente de forma reiterada, tipo de violencia que recibe un estudiante de parte de uno o varios estudiantes, con el objeto de intimidarlo o excluirlo, atentando contra su dignidad y derecho a gozar de un entorno escolar libre de violencia (Ministerio de Educación, 2013 a: 8).

En la web site de la SíseVe se define el “Bullying” como agresiones intencionales y sistemáticas entre escolares realizadas en secreto y ante la impunidad, en la que el escolar agresor demuestra que cuenta con más poder social y/o físico y/o emocional y/o intelectual que el agredido.

El bullying es un tipo de violencia que se da en la escuela y su entorno que ocurre con más frecuencia en el nivel primario, sin embargo es más grave en el nivel secundario (Ministerio de Educación, 2013 a: 8).

### **Comunidad educativa**

La Ley N° 28044, Ley General de Educación, en su artículo 52 subtitulado “Conformación y participación” señala que la conforman los estudiantes, padres de familia, profesores, directivos, administrativos, ex alumnos y miembros la comunidad local.



## **IV DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Forma de investigación**

La forma de investigación más apropiada para analizar la implementación del componente SíseVe, el uso de la plataforma virtual y sus protocolos de atención de casos de violencia escolar, es el estudio de caso pues responde a una lógica de análisis dialógico, profundizando en el proceso de desarrollo de una política, programa o un componente.

De acuerdo al material de estudios de Investigación en Gerencia Social de la maestría en Gerencia Social, preparado por Teresa Tovar, se elige un estudio de caso cuando nos interesa ver a profundidad determinada política pública y examinar de cerca el comportamiento y acciones de algunos actores o casos para recoger el detalle de los procesos y hechos de una política, o cuando queremos establecer porque funcionan o no determinados componentes o aspectos.

### **4.2 Estrategia metodológica**

Para dar respuesta a la pregunta general de la presente investigación es necesario aplicar un método de investigación mixto que incorpore herramientas cuantitativas y cualitativas. El estudio de caso plantea profundizar el conocimiento de las posibles barreras que impidan el uso del SíseVe (plataforma y protocolos) relacionadas a las percepciones sobre el uso de la violencia en la educación, a la valoración de la plataforma, las dificultades de acceso a Internet y de uso de tecnologías de información y comunicación; información que se obtendrá a través de la aplicación de herramientas cuantitativas como encuestas a la comunidad educativa de las escuelas seleccionadas.

Para el estudio también se utilizará la metodología cualitativa pues es necesaria una revisión de los informes de anuales de la Dirección a la que pertenece el SíseVe, de los reportes de números de casos. Además de realizar entrevistas semiestructuradas a especialistas del Minedu, DRE y UGEL, directores y docentes.

### **4.3 Variables e indicadores**

**Característica del SíseVe:** Se refiere a los objetivos del SíseVe, componentes, y requisitos (capacitación y tecnología, soporte técnico SíseVe y especializado),

lineamientos de implementación, reglamento, recursos asignados, indicadores de evaluación, mecanismos de implementación, casos que gestiona.

### **Diseño del SíseVe:**

**Tipos de violencia:** Se refiere a los tipos de casos de violencia en la escuela entre alumnos o entre adulto y estudiante, operacionalizado en los siguientes indicadores: N° de casos de bullying y N° de casos de violencia de adulto a estudiantes.

**Procesos de gestión:** Son las actividades de recepción, atención, monitoreo y cierre de casos de violencia verbal, psicológica, física y sexual en las IIEE, UGEL o DRE y el nivel de uso y el grado de satisfacción de los usuarios con la plataforma virtual, operacionalizado en el N° de protocolos de atención de los casos en las IIEE. N° de casos reportados, N° de casos atendidos, N° de casos en los que interfiere la UGEL resueltos, N° de casos en los que interfiere la DRE resueltos, Nivel de satisfacción de los usuarios de la DRE, UGEL, IIEE y personas que reportan sobre el software en la administración de casos, Nivel de satisfacción de los usuarios de la UGEL sobre el software, Nivel de satisfacción de las personas afectadas en la atención recibida.

**Recursos humanos:** Número de profesionales que tiene ente sus funciones el atender da seguimiento a los casos de violencia escuela y promover el uso del SíseVe, operacionalizado en el N° de recursos humanos designados por el Minedu, N° de recursos humanos designados por la DRE, N° de recursos humanos designados por la UGEL y N° de recursos humanos designados por la IE.

**Presupuestos:** Cantidad de recursos económicos asignados para la gestión de casos y promoción del uso del SíseVe, operacionalizado en el Presupuesto anual asignado por el Minedu, Presupuesto asignado por la DRE, Presupuesto asignado por la UGEL y Presupuesto asignado por la IE.

**Promover el uso del SíseVe:** Se refiere a las acciones planificadas y ejecutadas con el objetivo de informar y promover el uso del SíseVe, operacionalizado en el N° de campañas de difusión realizadas en las IE, N° de talleres que organiza la UGEL para capacitar a docentes y directores en el uso de la plataforma y la gestión de casos, N° de campañas de difusión que organiza la UGEL y N° de campañas de difusión que organiza la DRE.

**Capacidad de uso de las TIC:** Capacidad de conocimiento y uso de la TIC de los miembros que conforman la comunidad educativa de acuerdo a la Ley de Educación: directores, docentes, escolares y estudiantes, operacionalizado en Nivel de conocimiento y uso de las TIC de los padres de familia, Nivel de conocimiento y uso de las TIC de los estudiantes, Nivel de conocimiento y uso de las TIC de los directores y Nivel de conocimiento y uso de las TIC de los profesores.

**Percepción sobre el SíseVe:** Valoración del SíseVe en la prevención y gestión de casos de los miembros que conforman la comunidad educativa de acuerdo a la Ley de Educación: directores, docentes, escolares y estudiantes, operacionalizado en nivel de valoración del SíseVe por los estudiantes, nivel de valoración del SíseVe por los docentes, nivel de valoración del SíseVe por los directores y nivel de valoración del SíseVe por padres de familia.

**Percepción sobre la violencia en la escuela:** Grado de valoración sobre el uso de la violencia en la práctica pedagógica y para la resolución de conflictos y casos de bullying de los miembros que conforman la comunidad educativa de acuerdo a la Ley de Educación: directores, docentes, escolares y estudiantes, operacionalizado en el grado de valoración de los docentes sobre el uso de la violencia en la escuela, grado de valoración de los estudiantes sobre el uso de la violencia en la escuela, grado de valoración de los directores sobre el uso de la violencia en la escuela y grado de valoración de los padres de familia sobre el uso de la violencia en la escuela.

**Nivel de información acerca del SíseVe:** Nivel de conocimiento de los diferentes públicos objetivos del programa: Identificación, forma en que funciona, Miembros que conforman la comunidad educativa de acuerdo a la Ley de Educación: directores, docentes, escolares y estudiantes, operacionalizado en nivel de conocimiento de los especialistas de la DRE, UGEL, IIEE sobre los objetivos y fines del SíseVe.

#### **4.3.1 Unidades de análisis y fuentes**

La unidad de análisis para la variable, tipos de violencia escolar son los reportes de casos de violencia y la fuente los profesionales del Minedu responsables del SíseVe.

La unidad de análisis para la variable procesos de gestión son las herramientas de gestión para la implementación del SíseVe y la fuente los profesionales del Minedu responsables del SíseVe.

La unidad de análisis para la variable recursos humanos son los reportes de distribución de personas de las IGED y el Minedu y los especialistas de las IGED y Minedu.

La unidad de análisis para la variable presupuesto son los informes de transparencia de las IGED y del Minedu y la fuente el Minedu.

La unidad de análisis para la variable promover el uso del SíseVe son los especialistas de las IGED y del Minedu y la fuente las IIEE, UGEL, DRE y Minedu.

La unidad de análisis para la variable capacidad de uso de las TIC son los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes y padres de familia) y la fuente la IIEE.

La unidad de análisis para la variable percepción sobre el SíseVe son los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes y padres de familia) y la fuente la IIEE.

La unidad de análisis para la variable percepción sobre la violencia son los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes y padres de familia) y la fuente la IIEE.

La unidad de análisis para la variable nivel de información sobre el programa son los especialistas de la DRE y UGEL y los miembros de la comunidad educativa (director, docentes, estudiantes y padres de familia) y la fuente las IGED.

#### **4.3.2 Instrumentos**

Se utilizó las siguientes técnicas de recolección de información: la entrevista tipo semiestructurada teniendo como instrumento, la guía de entrevista; la entrevista tipo estructurada teniendo como instrumento, el cuestionario, la encuesta cuyo instrumento será el cuestionario.

También se realizará revisión documental cuyos instrumentos serán los reportes de casos de violencia del SíseVe.



**a. Cuestionario**, ha permitido recoger información entre los estudiantes sobre la percepción sobre el SíseVe y el uso de la violencia en la educación y su nivel de conocimiento sobre el SíseVe.

**b. Entrevista**, fue semiestructurada para obtener información sobre el conocimiento y percepción del SíseVe que tienen los especialistas de las DRE, UGEL y docentes de las IIEE. En el caso de las entrevistas dirigidas a especialistas del Minedu.

**c. Revisión documentaria**, los documentos revisados fueron la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, la web site [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe), las Normas del Buen Inicio del año Escolar 2014, 2015 y 2016, informe anual de implementación del SíseVe en las regiones 2014 e informes de la Coordinación de Paz Escolar 2013 y 2014.

#### **4.4 Diseño muestral**

Para la encuesta de estudiantes, la población o universo son 1061 estudiantes del nivel Secundaria de la IE José Antonio Encinas, distrito de Santa Anita, provincia de Lima, región Lima. La muestra representativa está compuesta por 500 estudiantes de secundaria del turno tarde y mañana, de edades de entre 11 y 19 años de edad.

Se utilizó el procedimiento para la definición de muestras de poblaciones finitas, con un nivel de confianza al 99%, con un margen de error de más – menos 5% se debían aplicar 409 encuestas. Sin embargo, para esta investigación se realizaron 500 encuestas. La selección de la muestra se ha realizado considerando el nivel de estudio secundario, el grado y salón fue aleatorio.

Para las entrevistas se ha tomado una muestra significativa constituida por especialistas del MINEDU, DRELM y UGEL 06 y el responsable de tutoría de la IE José Antonio Encinas (Santa Anita) seleccionados por conveniencia.

## **4.5 Procedimiento de información**

### **4.5.1 Procedimiento de levantamiento de datos**

La aplicación de los instrumentos de recolección de información, fue realizada directamente por la tesista en el periodo junio – noviembre de 2016. La propuesta metodológica contempla el uso de las siguientes técnicas de recolección:

**a. cuestionario**, para iniciar el proceso de aplicación de encuestas se tomó contacto con especialistas de la UGEL 06, mediante quienes se contactó con el director del IE José Antonio Encinas de distrito de Santa Anita. Posteriormente para dar la formalidad del caso se envió una carta de presentación de la investigación solicitando permiso para aplicar una encuesta a 500 estudiantes de Secundaria del turno mañana y tarde, cual se aplicó en dos días consecutivos.

**b. Entrevista**, fundamentalmente la semiestructurada para obtener información sobre el conocimiento y percepción del uso de la violencia y el SíseVe entre el responsable de tutoría del colegio elegido, el responsable de tutoría de la UGEL y de los especialistas del Minedu. Se había considerado también a un especialista de la DRELM sin embargo resultó complicado tomar contacto con ellos pues indicaban que estaban en procesos de cambio.

### **4.5.2 Procedimiento de procesamiento de datos**

Una vez obtenida la información se procesó conforme se fue obteniendo. En el caso de las encuestas a estudiantes se trabajaron en conjunto verificando la coherencia de las respuestas, por lo que unas 20 encuestas fueron invalidadas por estar mal llenadas. Además, para el vaciado de la información se procesaron las preguntas cerradas y las abiertas en matrices separadas, para el caso de estas últimas de acuerdo a las respuestas obtenidas se crearon categorías y se contabilizaron para tener referencias porcentuales.

Tras la realización de las entrevistas estas fueron desgravadas y luego analizadas conforme a la categoría de variables establecidas en el diseño de la investigación.

La información obtenida producto de la revisión de documentos se analizó y colocó en la matriz correspondiente de acuerdo a las categorías que se predeterminaron en la investigación.

La información recabada descrita en los anteriores párrafos conforman gran parte de la matriz de recojo de información que fue necesaria para el análisis de la información obtenida.

Para tratamiento de datos de las encuestas se utilizó el Excel el cual permitió procesar la información obtenida en las encuestas. Lo cual ha permitido realizar la descripción y análisis de los resultados obtenidos en porcentajes.

Los datos obtenidos producto de las entrevistas fueron procesados en cuadros resumen y categorización de ideas comunes en los encuestados, permitiendo conocer las percepciones de los funcionarios de los responsables del SíseVe de las IGED.

#### **4.5.3 Procedimiento de análisis de información (indicadores y triangulación)**

Las encuestas a los estudiantes de secundaria de la IE José Antonio Encinas proveen información clave relacionada al nivel de información y de percepción sobre la existencia del SíseVe y permiten conocer la percepción sobre el uso de la violencia en la escuela, el análisis de esta información se ha realizado por frecuencia porcentual y acumulada; ha sido triangulada con la información recolectada en las entrevistas al responsable de tutoría del colegio, y a los especialistas de la UGEL y del Minedu.

Otro aspecto del análisis fue la comparación vertical de respuestas entre los profesionales de los diferentes niveles de gobierno relacionadas al sector educación en la que señalan cual consideran es el motivo que frena el uso masivo del SíseVe por los estudiantes y por los profesores como herramienta de gestión de casos de violencia escolar, variable relacionada a la percepción de los docentes sobre el uso de la violencia y el SíseVe, y la accesibilidad y el uso de herramientas digitales, sobre carga de trabajo y asignación de presupuesto.

## V – HALLAZGOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este capítulo se analizará la gestión y la calidad del servicio del SíseVe -comprendido por el módulo virtual de administración y reporte de casos y la atención de casos de violencia escolar- identificando los factores que dificultan el uso masivo entre las instituciones educativas de la Educación Básica Regular como los procesos y recursos de implementación, las capacidades para el uso de las TIC; así como las capacidades y percepciones de los actores, en una escuela urbana, con la finalidad de proponer medidas de política que garanticen su uso óptimo.

Analizaremos las siguientes líneas: características del SíseVe, gestión del SíseVe como sistema de atención de casos de violencia escolar, y nivel de conocimiento y percepción sobre el SíseVe y el uso de la violencia en la escuela. Describiremos los hallazgos de la investigación buscando encontrar respuestas a las preguntas que guían el estudio.

### 5.1 Características del SíseVe

La variable característica del SíseVe implica el conocer qué metodología fue utilizada para su creación, los marcos normativos que se emitieron en el proceso de implementación para contribuir con su institucionalización. También conocer cuál es el rol y funciones del Ministerio de Educación, la Dirección Regional de Educación, Unidad de Gestión Educativa Local y las instituciones educativas en el marco de un proceso de descentralización en el cual se implementa el SíseVe. Y el conocer los diferentes tipos de casos que atiende y cuál es su taxonomía.

*“...llegamos a trabajar el tema de convivencia, Escuela Amiga...sin embargo, la persona que dirigía el proyecto vio que era necesario una solución integral...y creó la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, que tenía varios componentes, uno de esos era el SíseVe”<sup>1</sup>* (Morales, 2016).

#### 5.1.1 Metodología que se utilizó para la creación del SíseVe

En este punto analizaremos qué metodología se utilizó para la creación del SíseVe, el objetivo del SíseVe, cómo se focalizó la intervención, con qué componentes contó, y los resultados alcanzados tras su implementación.

---

<sup>1</sup> Entrevista 4 a Especialistas del Minedu.

### 5.1.1.1 Metodología

El Marco Lógico (ML) es una metodología de planificación utilizada por los proyectos y programas del Estado que se trabajan con un enfoque de Presupuesto de Resultados que fortalece la gestión integral de una intervención (proyecto o programa), y permite mejorar las fases de diseño, ejecución y evaluación. La matriz del ML cuenta con dos lógicas: lógica horizontal a través de la cual se elaboran los indicadores, que permiten medir el alcance de los objetivos. Además, incluye una columna (la lógica vertical) que contiene los indicadores objetivamente verificables que facilitan el proceso de monitorear y evaluar la intervención. Según el nivel de objetivos al que correspondan, los indicadores son: indicadores de impacto, resultado, producto e insumo (Presidencia del Consejo de Ministros, 2010: 14).

En el caso de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, que tiene al SíseVe como un componente, no se utilizó la Metodología del Marco Lógico ni la Metodología por Resultados ni la Teoría del Cambio para su diseño, fue creación fundamentada en la evidencia de resultados positivos de intervenciones realizadas en el mundo.

Fue una intervención que respondió a una necesidad inmediata de abordar el tema de la violencia en la escuela de manera integral, ante la presión mediática de la opinión pública y de los medios de comunicación que demandaban del Minedu una intervención rápida.

*“...se habían dado casos fuertes,...para atender a los niños que estaban siendo buleados se requería una intervención rápida e integral de prevención y la atención de los casos, que es por lo que más se conoce a la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar que es el SíseVe”<sup>2</sup>. (Morales, 2016)*

No contar con un marco lógico hizo que la implementación sea un poco accidentada, en el camino se fue mejorando, por lo que en el año 2014 contratan una consultoría para elaborar una propuesta de Marco Lógico del SíseVe (ver Tabla 5.1), como componente de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, que contribuiría a fortalecer la intervención y el plan operativo nacional,

---

<sup>2</sup> Entrevista 2 – Especialistas del Minedu

elementos fundamentales para caracterizar la intervención y definir roles y responsabilidades.

#### 5.1.1.2 Objetivo del SíseVe

Para conocer e identificar los objetivos del SíseVe, como un componente de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, es necesario recordar que la Gestión Pública por Resultados se despliega bajo la metodología del Marco Lógico, que permite identificar la creación de una cadena de valor, tras la implementación de una política pública con la que obtendremos distintos tipos de resultados que corresponden a diferentes tipos de objetivos.

**Tabla N° 5.1 “Marco Lógico de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar” (Ministerio de Educación, 2014c)**

CADENA DE OBJETIVOS	INDICADORES VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS CLAVES
<b>Impacto:</b> Mejora de logros de Aprendizaje Mejora de la satisfacción con la vida	% de estudiantes con mejor logro de aprendizaje % de estudiantes que cuentan con una mayor satisfacción con la vida	Recojo de información de la evaluación de impacto del SíseVe.	
<b>Objetivo Superior:</b> Reducción de la Violencia Escolar	% de reducción del Índice de violencia en estudiantes de la institución educativa.	Recojo de información de la evaluación de impacto del SíseVe	
<b>Objetivo Superior Intermedio:</b> Mejora del Clima Escolar	% de estudiantes que perciben que el clima escolar de su Institución Educativa ha mejorado	Recojo de información de la evaluación de impacto del SíseVe	Comunidad educativa reconoce la necesidad de trabajar esta temática.
<b>SíseVe</b> Objetivo de Proyecto: Atención Oportuna de la Violencia Escolar	% de casos de violencia escolar atendidos “oportuna” y “adecuadamente” según el protocolo de atención del SíseVe	Encuestas de satisfacción del usuario Reporte de celeridad en la atención de casos del Sistema	Actores de la comunidad educativa dispuestos a participar en el abordarla violencia escolar

Estos distintos tipos de objetivos conforman la Jerarquía de Objetivos de la matriz del ML, que se encuentran ubicados en la primera columna y contempla cuatro niveles: (1) el fin u objetivo de desarrollo, (2) el propósito u objetivo general, (3) los resultados u objetivos específicos y (4) un conjunto de acciones para cada resultado definido (Bobadilla, 2016).

Tener claridad en los objetivos contribuye a una gestión eficiente, orientarla a resultados, orientada a los servicios y productos que los ciudadanos requieren para satisfacer sus demandas. Bajo la premisa de que los recursos son escasos, es necesario el priorizar los procesos de asignación y evaluación del destino de los recursos, la transparencia y rendición de cuentas, que son sumamente importantes (Presidencia del Consejo de Ministros, 2013:4-5).

Al SíseVe, un componente de la Estrategia contra la Violencia Escolar (programa) se ubica en la jerarquía de objetivos como un Objetivo de resultado al cual corresponde un producto. Y un producto es definido como un conjunto articulado (entregable) de bienes y/o servicios que recibe la población beneficiaria con el objetivo de generar un cambio.

Tras el análisis de las entrevistas y de la revisión documentaria encontramos que se manejan dos versiones de objetivo del SíseVe: la que se propuso en el 2013 “gestionar los casos de violencia escolar de manera articulada con otros Sectores” y la del 2014 “garantizar la atención oportuna de la violencia escolar”, que además cuenta con un indicador: % de casos de violencia escolar atendidos “oportuna” y “adecuadamente” según el protocolo de atención del SíseVe. Este último, acorde con el enfoque de la Gestión por Resultados.

La nueva propuesta de objetivo del SíseVe (2014), no oficial, responde a poder garantizar a que se lleven a cabo todos los procesos necesarios para una prestación de servicio de calidad lo que implicaría cumplimiento de plazos y estándares de atención y un sistema de monitoreo de la calidad del servicio. Sin embargo aún se trabaja con la del 2013.

#### **5.1.1.3 Focalización**

La Focalización se refiere a una serie de procesos mediante los cuales se destinan recursos públicos o privados hacia una población objetivo específica para aliviar o superar, un problema que los afecta y que se constituye en la finalidad del Programa Social que busca atenderlos (Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, 2016).

La focalización contribuye a aumentar la efectividad de la inversión social, destinando presupuesto a las poblaciones vulnerables. En el caso del SíseVe para la prestación del servicio de atención de casos de violencia escolar se focalizo a todos los estudiantes de 0 a 17 años que estudian en instituciones educativas de nivel Inicial, Primaria y Secundaria de la Educación Básica Regular, zona rural y urbana, casi el 100% de estudiantes a nivel nacional.

La violencia escolar no tiene clase social, raza o sexo por lo que al presentarse en todos los estratos y tipos de instituciones de EBR era y es necesario garantizar la cobertura del servicio a nivel nacional, que adicionalmente permitiría contar con información para mapear la violencia a nivel nacional.

#### **5.1.1.4 Componentes del SíseVe**

Los Componentes son las obras, estudios, servicios y capacitación específicos que se requiere que produzca la gerencia del proyecto dentro del presupuesto que se le asigna. Cada uno de los Componentes del proyecto tiene que ser necesario para lograr el Propósito, y es razonable suponer que si los Componentes se producen adecuadamente, se logrará el Propósito. (Ortegón y otros, 2015: 7- 23).

El SíseVe fue un componente de la Estrategia Paz Escolar y como componente le correspondía una serie de acciones tomando como ejemplo a la MML. De acuerdo a lo hallado en la literatura referente al SíseVe se identifican líneas de acción (actividades) correspondientes a equipos que garantizan su implementación como: desarrollo informático y mantenimiento de la plataforma [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe), atención de casos, implementación y monitoreo en las regiones, estos equipos de profesionales contaban con el soporte de la coordinación general, de los equipos de comunicación, legal, investigación y administración de la coordinación de la Estrategia Paz Escolar.

De acuerdo a las líneas de acción (actividades) para la gestión de casos e implementación del SíseVe se conformaron equipos:

- **Informático:** responsables del diseño, desarrollo, puesta en funcionamiento y mantenimiento de la plataforma [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe). Dar soporte informático a los usuarios de la plataforma.



- **Atención de casos:** equipo responsable de monitoreo de la atención a nivel nacional y de asistir en la resolución de casos a los especialistas de la DRE y UGEL, en función a los casos que eran reportados en la plataforma.
- **Implementación y monitoreo en las regiones:** equipo responsable del diseño de la estrategia de implementación del SíseVe a nivel nacional con un enfoque territorial y de desarrollo de capacidades.

De acuerdo a la información obtenida en las entrevistas y en la práctica de la Estrategia Paz Escolar solo ha quedado en funcionamiento el componente SíseVe transformándose en un proyecto para cuya eficiencia -haciendo referencia a la teoría y a la MML- es necesario que cuente con un objetivo definido y componentes asociados a productos y/o servicios específicos que faciliten el monitoreo y permitan medir sus resultados.

#### 5.1.1.5 Resultados

De acuerdo a la cadena de resultados, para responder al objetivo se deben generar resultados a nivel de producto (componente). Entendiendo por producto al conjunto de bienes y/o servicios que se entrega a la población objetivo para de generar un cambio. Los productos son consecuencia de la realización de las actividades correspondientes en la magnitud y el tiempo previstos (Ministerio de Economía y Finanzas, 2012).

De acuerdo a la matriz de ML, es a través de lógica horizontal que se elaboran los indicadores de la jerarquía de resultados, que deben medir el alcance de la meta trazada. En el caso del SíseVe de acuerdo al objetivo planteado en el 2013 “gestionar los casos de violencia escolar de manera articulada con otros Sectores”, hace mención a dos resultados: Resultado 1 (2013) Pilotaje de SíseVe en menos colegios. Y Resultado 2 (2014-2016) Progresión del SíseVe hasta llegar a IIEE afiliadas. (Ver Cuadro N° 5.1)

Es interesante mencionar que en la documentación revisada, al referirse a indicadores de la Estrategia Paz Escolar, de la cual el SíseVe forma parte, se señala que no se proponen indicadores pues resulta aventurero cuando se carece de evidencia que permita el proponer resultados cuantificables y alcanzables. Proponiendo que los indicadores cuantificables se desarrollen sobre la evidencia que planificaron recoger en los próximos meses, en especial,

después de julio 2014 en que se emitió y difundido los resultados de la primera encuesta nacional en violencia escolar (Ministerio de Educación, 2013 a: 35). Hecho que responde al complejo contexto de no contar con evidencia, pero que podría interpretarse como contradictorio pues los indicadores y resultados se encuentran vinculados, ya que uno mide al otro.

Tomando como referencia las metas asignadas al SíseVe, planteadas en el 2013 en el documento Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, se puede indicar que si se cumplieron pues al culminar el 2013, 6794 IIEE fueron afiliadas, al finalizar el 2014, 40000 mil IIEE afiliadas y a finales del 2015 el 100% de la escuelas de EBR en nivel Inicial, Primaria y Secundaria estaban afiliadas.

**Cuadro 5.2 - Resultados del SíseVe <sup>3</sup>**

<b>Jerarquía de objetivos</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>
Objetivo del SíseVe Gestionar casos de violencia escolar de manera articulada con otros Sectores		N° de casos reportados / N° de casos atendidos
Resultado 1 (2013) Pilotaje de SíseVe en menos colegios	2000	N° de escuelas afiliadas
Resultado 2 (2014-2016) Progresión del SíseVe hasta llegar a IIEE afiliadas	50000	

Producto de la mejora continua, en el 2014, se plantea un marco lógico en el que se incluye una propuesta de resultados (Ver cuadro 5.3a) en función al trabajo que ya venían desarrollando los diferentes equipos del SíseVe:

- Resultado 1 - Marco Normativo que viabiliza la atención de la violencia escolar implementado
- Resultado 2 -Sistemas de información seguros y orientados al servicio de la gestión descentralizada para atención de la violencia escolar implementados
- Resultado 3 - Casos de violencia escolar atendidos o derivados oportunamente y en articulación intra e intersectorial.

<sup>3</sup> Creación propia a partir de información obtenida del documento Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar “Paz Escolar”.

- Resultado 4 - Actores locales informados y con capacidad para abordar la violencia escolar.
- Resultado 5 - Un sistema de atención de la violencia escolar implementado monitoreado, evaluado y con procesos de mejora continua en el marco de las políticas del sector.

Al desaparecer en la práctica la Estrategia Paz Escolar al fines del año 2014 y quedar solo el componente SíseVe, era evidente la necesidad de replantearlo y fortalecer el diseño de acuerdo a los estándares de la moderna Gestión Pública que plantea el Presupuesto por Resultados para lo cual era necesario que para la implementación del año 2015 se cuente con un marco lógico en que se identificara con claridad sus componentes (resultados) aterrizados en productos o servicios concretos y medibles.



**Cuadro 5.3a – Propuesta de Cadena de resultados SíseVe – 2015** (Ministerio de Educación, 2014c).

CADENA DE OBJETIVOS	INDICADORES VERIFICABLES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS CLAVES
<b>RESULTADO 1.</b> Marco Normativo que viabiliza la atención de la violencia escolar implementado	# de normas nacionales emitidas por MNEDU al 2015 (resolución del inicio del año escolar, directiva para evitar la recontractación, lineamientos de la estrategia, RM/RSG del protocolo) # de ordenanzas regionales que incorporan los lineamientos frente a la violencia escolar al 2016 # de convenios/acuerdos intersectoriales que incorporen lineamientos para la prevención y atención de la violencia escolar al 2016. (MIMP, MINSA, MININTER, MINJUS, MIDIS, Defensoría del Pueblo)	Documentos Normativos Ordenanzas Convenios/ Acuerdos suscritos	Ministerios y Gobiernos Regionales sensibles al abordaje de la violencia escolar en sus agendas
<b>RESULTADO 2.</b> Sistemas de información seguros y orientados al servicio de la gestión descentralizada para atención de la violencia escolar implementados.	# IGED afiliadas al Sistema al 2016. (meta 45,000) % de UGEL que accede a información en tiempo real para la atención de la violencia escolar al 2015 % de recomendaciones de la comunidad educativa incorporados semestralmente para la mejora del sistema # de instrumentos para la protección de datos personales y del sistema implementados al 2016	Reporte del sistema Reporte del sistema Reportes de actualización Certificación ISO Registro Nacional de protección de datos personales del MINJUS Documentos de instrumentos Certificación ITILService	IGED interesadas en participar propositivamente en la gestión de la atención de la violencia escolar
<b>RESULTADO 3 -</b> Casos de violencia escolar atendidos o derivados oportunamente y en articulación intra e intersectorial.	% de casos de violencia escolar atendidos y derivados en articulación intrasectorial. % de casos de violencia escolar atendidos y derivados en articulación intersectorial % de usuarios satisfechos con la atención de casos reportados a través del SíseVe	Reporte de la Plataforma Reporte de la Plataforma Encuesta al Usuario	Actores del sistema de protección con una actitud positiva para el trabajo articulado en la atención de la violencia
<b>RESULTADO 4 -</b> Actores locales informados y con capacidad para abordar la violencia escolar.	% de la comunidad educativa de EBR (estudiantes, profesores y padres) conocen los protocolos (ruta y sistema) de atención de la violencia escolar al 2016 % de la opinión pública conoce e identifica al SíseVe como un sistema de atención de la violencia escolar % de estudiantes que identifican situaciones de violencia y sus mecanismos de reporte.	Encuesta diferenciadas por actor Encuesta Encuesta a estudiantes	Actores locales interesados en conocer sobre que hacer frente a la violencia escolar
<b>RESULTADO 5 -</b> Un sistema de atención de la violencia escolar implementado monitoreado, evaluado y con procesos de mejora continua en el marco de las políticas del sector.	Un sistema de atención de la violencia escolar implementado a nivel nacional. # de evaluaciones implementadas anualmente Un sistema de monitoreo implementado.	Informe de evaluaciones. Informe del plan de monitoreo implementado.	Financiamiento sostenido para la implementación del sistema.

**Cuadro 5.3b - Resultados obtenidos en el 2014 por el área de Asistencia Técnica**  
(Ministerio de Educación, 2014d).

	Indicadores	Meta Anual	Meta Alcanzada	% de Ejecución
<b>1</b>	N° de GORE que se comprometieron a implementar la Estrategia Paz Escolar	25	25	100%
	N° de reuniones de Directorio 2014: Alta Dirección del MINEDU –GORE en las que se participa.	1	1	100%
	N° de acuerdos de los CGIE que asumen las metas 2014 de implementación de la Estrategia “Paz Escolar” en su región.	25	23	92%
	Incorporación de Estrategia “Paz Escolar” como hito para la Agenda Intergubernamental 2014.	1	1	100%
	N° DRE que asignaron responsable del SíseVe.	26	26	100%
	N° UGEL que asignaron responsable del SíseVe.	220	220	100%
<b>2</b>	N° de Especialistas de tutoría de DRE que contaron con asistencia técnica.	26	26	100%
	N° de Especialistas de tutoría de UGEL que contaron con asistencia técnica.	220	220	100%
	N° de DRE cuentan con planes de trabajo para implementa la Estrategia.	26	26	100%
	N° directores capacitados.	20,000	20,030	100%
	N° de coordinadores de tutoría de IIEE capacitados.	20,000	20,023	100%
	N ° de IIEE afiliadas al SíseVe.	20,000	25,608	128%
<b>3</b>	N° de directorios de espacios o redes de concertación afines a temas de niñez y violencia en la región.	26	26	100%
	N° de talleres de socialización de la Estrategia.	26	146	584%
<b>4</b>	N° de directorios de líderes o grupos de líderes estudiantes.	25	25	100%
	N° de talleres a estudiantes.	52	220	423%
	N° de estudiantes informados.	1,600	20,266	1267%
<b>5</b>	N° de eventos públicos de difusión de la Estrategia.	125	127	102%
	N° de personas que conocieron la Estrategia a través de eventos.	850	23,399	2753%
	N° de impactos en medios de comunicación.	130	236	182%
<b>6</b>	N° de asistentes técnicos capacitados	50	50	100%
<b>7</b>	N° monitoreos in situ.	26	65	142%
	N° reportes quincenales de avance de implementación en regiones.	480	480	100%
	N° de informes trimestrales de avance de implementación en regiones.	136	136	100%
<b>OTROS LOGROS</b>				
	N° de materiales de comunicación diseñados, impresos y distribuidos en regiones	13,1139		
	N° de web de DRE y/o UGEL que cuentan con banner digital (link) del SíseVe	93		

## **Marcos normativos**

Como parte de la institucionalización de una política es necesario considerar la existencia de marcos normativos que den soporte a su proceso de implementación

El SíseVe si cuenta actualmente con un marco normativo que respalda y promueve su institucionalización como la RSG 364-2014 - Lineamientos de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar la RM N° 572-2015-Minedu y RM N° 019-2014-Minedu - Normas del Buen Inicio del Año Escolar 2015 y 2016.

La Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, lanzada públicamente en setiembre de 2013, presentó dificultades al inicio de su implementación pues si bien contaba con el respaldo político del sector, a nivel del gobierno central, no contaba con un marco normativo de respaldo.

Para iniciar su implementación se crearon mecanismos que contribuyan con su institucionalización como el que 26 Gobiernos Regionales (DRE) se comprometían a informar a las UGEL e IIEE sobre la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar - Paz Escolar, garantizar la afiliación al SíseVe de las IIEE de su jurisdicción, sensibilizar a la comunidad educativa sobre el uso del SíseVe y garantizar la atención integral a las y los estudiantes víctimas de violencia escolar en coordinación con otros sectores, conforme se señala en el acta del II Directorio: Alta Dirección del Minedu y Gobiernos Regionales realizado en Lima, con fecha 09 de octubre de 2013.

En el año 2014, en el I Directorio: Alta Dirección del Minedu y Gobiernos Regionales realizado en enero en Lima, también se logró reafirmar el compromiso de los Gobiernos Regionales para implementar el SíseVe. Posteriormente en abril, el Ministerio de Educación emite los lineamientos de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar mediante la RSG 364-2014.

En el mismo año, para contribuir a la institucionalización del SíseVe, a través del servicio de asistencia técnica y en coordinación con las 26 Direcciones Regionales de Educación se elaboró planes de trabajo por región, los que fueron aprobados por los directores de la DRE y garantizaron su implementación.

Para socializar los planes de intervención del SíseVe en las regiones y lograr el apoyo de las UGEL se identificó como idóneo a la Comisión de Gestión Intergubernamental en Educación (CGIE), un espacio técnico – político donde se articula y ordena la intervención por departamento en la que participan representantes del Minedu, DRE y UGEL. Producto del consenso e incidencia del equipo técnico del SíseVe se aprobaron en las actas del CGIE de las 26 regiones el acuerdo para cumplir con el plan anual de trabajo para la implementación del SíseVe.

En el caso de las UGEL, en el año 2013 y 2014 como un mecanismo de fomentar la afiliación de las IIEE emitieron oficios en los que señalaba la obligatoriedad de la afiliación al sistema y el de participar en los talleres de capacitación a directores y miembros del Comité de Tutoría en el uso de la plataforma.

A mediados de 2014, se crea una propuesta de Protocolo de atención de casos de violencia, no refrendado con Resolución Ministerial, pero que circuló entre los especialistas de DRE y UGEL y el que hasta el año 2016 sirvió de guía.

A partir del 2015, el SíseVe es incorporado en las normas del Buen Inicio del Año Escolar 2015 y 2016 (RM N° 572-2015-Minedu y RM N° 019-2014-Minedu) específicamente en los Compromisos de Gestión escolar, en el compromiso relacionado a la convivencia escolar. En ambos casos señala la obligación de afiliar a la escuela al SíseVe, atender los casos de violencia. Además, señala su incorporación en el Plan Anual de Trabajo del Comité de Tutoría de la escuela.

Desde su creación y funcionamiento este ha sido acompañado con la creación de normas sin embargo como se evidencia en punto “5.1.1.4 Componentes del SíseVe”, nace solo como un componente y con el tiempo se posiciona y convierte en un programa o proyecto que demanda que su diseño sea mejorado bajo un enfoque de gestión por resultados y por ende que cuente con un claro objetivo un nuevo marco normativo.

### **Rol y funciones del Minedu e IGED**

Hasta el año 2016, los Lineamientos de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar - RSG 364 -2014 – MINEDU fue el único documento oficial que definió las funciones del Minedu y las IGED para la implementación del SíseVe, pero en

medio de otras funciones relacionadas a otros componentes de la Estrategia "Paz Escolar"

Responsables de la implementación:

**Instancias de Gestión Educativa Descentralizada**

a) Para el cumplimiento de estos lineamientos, el Minedu es responsable de:

- Desarrollar estrategias y acciones para la formación de los directores de las escuelas en clima institucional basado en la convivencia democrática. Acciones que realiza en coordinación con los gobiernos regionales.
- Brindar el soporte técnico a los Gobiernos Regionales para promover el desarrollo de un clima institucional basado en la convivencia democrática en la IIEE.
- Supervisar y hacer seguimiento a los GORE en relación al cumplimiento del promover en las IIEE un clima institucional basado en la convivencia democrática.
- Garantizar la afiliación al SíseVe y la gestión de la atención de casos de violencia escolar a nivel nacional registrados por ese mismo sistema.
- Promover la progresiva implementación de "Escuela Amiga" a nivel nacional.
- Promover acciones de comunicación e involucramiento social (incluida la producción de materiales audiovisuales) que fomenten el debate y el cambio social en cuanto a la convivencia democrática en la escuela.
- Promover la capacitación sobre habilidades socio-emocionales, disciplina positiva y resolución pacífica de conflictos.
- Realizar estudios experimentales, censales y muestrales, así como también cualitativos, sobre la violencia y la convivencia escolar.
- Promover eventos académicos, técnicos y culturales que faciliten el intercambio de sólidas evidencias que permitan mejorar la prevención de la violencia escolar.
- Promover que la opinión y las propuestas de las y los escolares sean tomadas en cuenta para prevenir la violencia escolar.
- Diseñar y promover protocolos de atención de casos de violencia escolar que, dependiendo de la gravedad del caso, articulen con distintos actores claves dentro y fuera del sector.



b) Se recomienda que para el cumplimiento de los presentes Lineamientos, **los Gobiernos Regionales a través de las Direcciones Regionales de Educación**, o la que haga sus veces, y de las Unidades de Gestión Educativa Local, en sus respectivas jurisdicciones, tengan en cuenta lo siguiente:

- Promover la conformación de un equipo interdisciplinario responsable de la implementación de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, "Paz Escolar", en su jurisdicción y su ámbito, siendo su principal tarea monitorear y supervisar que se atiendan los casos de violencia en la escuela utilizando como herramienta de gestión el SíseVe.
- Elaborar un diagnóstico a nivel regional o local, según corresponda, y sobre él, un plan de trabajo anual de implementación de Paz Escolar en las UGEL e IE, según corresponda.
- Supervisar, monitorear y apoyar la progresiva implementación de "Paz Escolar" en las UGEL e IE.
- Coordinar e integrar las acciones de los equipos que desarrollan actividades que directa o indirectamente promueven la "Paz Escolar". Por ejemplo, Comités de Tutoría y Convivencia democrática, Promotores de Cultura y Deporte, entre otros.
- Promover la celebración de convenios con entidades públicas y privadas para fortalecer las acciones de "Paz Escolar".
- Informar al Minedu o a la DRE, según corresponda, sobre las acciones realizadas en el marco de "Paz Escolar".

c) En el caso de las **Instituciones Educativas**, se tendrá en cuenta lo siguiente:  
**Las y los Estudiantes:** en cumplimiento del artículo 12 de la Convención de los Derechos del Niño, nuestros (as) estudiantes pueden ejercer su derecho a opinar, decidir y actuar organizadamente, Sus voces deben ser tomadas en cuenta y, de acuerdo a su edad, deben asumir responsabilidades como reportar cualquier incidente de violencia escolar y participar en la elaboración del plan anual de convivencia de su escuela.

#### **Los Directores**

- Promover que el Comité de Tutoría y Convivencia Democrática lidere el proceso de implementación de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar en su respectiva escuela, en coordinación con el CONEI, conforme a lo señalado en las Normas y orientaciones para el desarrollo del año escolar 2014.

- Promover que los integrantes de la comunidad educativa defiendan los derechos de sus estudiantes.
- Involucrar a los y las estudiantes en la prevención de la violencia escolar.
- Informar a los padres y madres de los estudiantes que son víctimas y de los que han realizado la agresión sobre la ocurrencia y las medidas que se implementaran para que el incidente no se repitan.
- Los Directores de las instituciones educativas no permitirán el uso de las instalaciones, ni el nombre, ni uniforme o de cualquier símbolo representativo de las IIEE para eventos que podrían difundir contenidos violentos, incitar a la violencia o vulnerar la integridad física y moral de sus estudiantes.
- Gestionar ante la UGEL/DRE correspondiente la prohibición para el ingreso o reingreso de personal que haya sido sancionado administrativamente o judicialmente por situaciones de violencia en contra de estudiantes. Para ello, deberá revisar la base de datos de ese tipo de docentes en [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe)
- Cumplir con la prohibición señalada en el literal 7 del numeral II.2 de los presentes lineamientos, e implementar los compromisos de gestión escolar establecidos, con énfasis en el referido a la gestión del clima escolar que favorezca el logro de aprendizajes.

**El Comité de Tutoría y Convivencia Democrática:** Es responsabilidad de este Comité velar por la sana convivencia democrática en la escuela. Para ello, promueven mecanismos de:

- Prevención: Campañas informativas (sobre distintos tipos de violencia escolar y sus consecuencias, por ejemplo) que promuevan una sana convivencia democrática entre los distintos integrantes de la comunidad educativa.
- Protección integral: Afilian a su escuela al SiseVe, atienden los casos de violencia escolar de acuerdo al protocolo desarrollado por el Minedu en coordinación con distintos actores claves dentro y fuera del sector -por lo que articulan con los servicios de protección infantil más cercanos a la escuela.
- Detección temprana: Identificando escolares víctimas de otros tipos de violencia y reportando cualquier comportamiento que atente contra la sana convivencia escolar.

**Los padres, las madres de familia y operadores:** Existe una corresponsabilidad en la educación de nuestros y nuestras estudiantes para protegerlos de cualquier tipo de violencia escolar. Por ello, es crucial que para actividades fuera de la IE, brinden autorización y estén atentos a las señales tempranas de maltrato. En caso de detectar un incidente de violencia, deberán reportarlo en el SíseVe - [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe)

**A las y los docentes,** el personal auxiliar y administrativo les corresponde lo siguiente:

- Promover una convivencia sana al interior de su institución educativa. Y prevenir que den hechos de violencia expresa y promover: métodos de disciplina que no usen la violencia; discusiones alturadas sobre discriminación por género, identidad sexual, habilidades especiales, grupo étnico, edad; y habilidades socio-emocionales.
- Supervisar a sus estudiantes tanto dentro del aula como en los recreos
- Reportar cualquier incidente de violencia escolar en [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe)

Los otros marcos normativos que asignan funciones relacionadas al SíseVe son las normas del Buen Inicio del Año Escolar como se muestra líneas abajo:

#### **Resolución Ministerial N° 572-2015-Minedu – Normas del Año Escolar 2016**

##### **COMPROMISO 5: Gestión de la Convivencia Escolar**

Señala que los directores, las docentes que coordinan los programas educativos y la comunidad educativa, deben velar por una gestión democrática, participativa, inclusiva e intercultural, y aplicar estrategias que motiven las buenas relaciones entre los actores de la comunidad educativa, implementan la tutoría, **así como prevenir todo tipo de violencia en la escuela**, contextos de riesgo y vulneración de los derechos. Además de promover la igualdad, el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes.

Todas las IE conformarán un Comité de Tutoría, Orientación Educativa y Convivencia Escolar reconocido con resolución directoral. Lo integran: el director, quien lo preside o su representante; **el coordinador de tutoría, el responsable de convivencia, quien asumirá ser el responsable del "SíseVe"**. Además, integran este Comité los tutores de aula; el psicólogo; representante de los auxiliares de educación; y un representante de los estudiantes (Ministerio de Educación, 2015 c).

Para la programación de la tutoría se debe tener en cuenta que en las horas asignadas se promoverá el desarrollo de habilidades socio-emocionales, se elaborará y evaluará en el salón de las normas de convivencia del aula. La tutoría se realizará de manera grupal e individual, y realizará también orientación a las familias, con el objetivo de promover el desarrollo de los estudiantes, tanto social, personal y de aprendizaje.

La experiencia de las interacciones generadas en el aula y la convivencia en la escuela permitirá a los estudiantes aprender y adquirir y poner en práctica actitudes y valores que contribuirán mucho con su formación como ciudadanos.

De darse algún incidente de violencia en la escuela, el responsable de convivencia o en su defecto el coordinador de tutoría lo registrará en el Libro de Registro de Incidencias y los reportará en [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe). Para la atención del caso o de los casos, el director, el coordinador del comité de tutoría y el responsable de convivencia actuarán de acuerdo a los protocolos establecidos.

Promover la prevención de situaciones de riesgo a través de la difusión de las siguientes fechas:

- Día Mundial sin tabaco
- Día internacional de Lucha contra el uso indebido y el tráfico ilícito de drogas
- Semana de la Seguridad vial
- Elección de los Municipios Escolares
- Día de la no violencia contra la mujer
- Día Nacional contra la trata de personas
- Día Mundial de la Lucha contra el Sida

### Compromiso N 5 – Normas del Buen Inicio del Año Escolar 2015 - Tabla N° 5.2

Compromiso de Gestión		Indicador	Expectativa de avance	Fuente de información
5	Gestión de la convivencia escolar en la institución educativa	La IE cuenta con un Comité de Tutoría, Orientación Educativa y Convivencia Escolar actualizadas en el Reglamento Interno (RI) a nivel de IE	IE con Comité de Tutoría, Orientación Educativa y Convivencia Escolar actualizadas en el RI a nivel de institución y a nivel de cada aula para establecer relaciones armónicas y favorecer los aprendizajes	Resolución Directoral de la IE que reconoce e instala el Comité de Tutoría, Orientación Educativa y Convivencia Escolar Resolución Directoral de la IE que aprueba el RI con normas de convivencia escolar actualizadas
		% de casos de violencia escolar atendidos sobre el total de casos registrados en el libro de registro de incidencias y en la plataforma web SíseVe	IIEE cuenta con el libro de registro de incidencias y están afiliadas al SíseVe y atienden oportunamente los casos de violencia	Plataforma SíseVe y Libro de Registro de Incidencias

#### 5.1.4 Taxonomía de casos

El SíseVe cuenta con una tipología de casos de acuerdo a la cual se establece un procedimiento para la atención. Los casos de violencia en la escuela son las situaciones en las que una o varias personas han sido víctimas de violencia verbal, psicológica, física y/o sexual, que causaron o pueden causar lesiones corporales, dificultades psicológicas, trastornos en el desarrollo y/o algún tipo de privación grave. Hechos que ocurren dentro de la escuela y/o en las inmediaciones de camino de la escuela al el hogar, y/o utilizando como medio el Internet y/u otros medios de comunicación (Ministerio de Educación, 2016a).

La atención de casos de violencia escolar se circunscribe a aquellos que involucran a los y las estudiantes. En tal sentido, los casos de violencia escolar pueden darse:

- a) Entre estudiantes.
- b) Del personal de la institución educativa hacia los y las estudiantes.
- c) De los y las estudiantes al personal de la institución educativa.

La institución educativa es la responsable de la atención de los casos de violencia en la escuela, función que recae en el Comité de Tutoría y Orientación Educativa, es decir a través del responsable de convivencia-SíseVe o, en su defecto, el coordinador de tutoría (o quien haga sus veces). Ante un caso o casos de violencia escolar el director debe estar informado de todos procedimientos realizados.

El director garantiza que la atención de casos de violencia escolar sea oportuna y se realice en el marco de los protocolos de atención y seguimiento, a través de cumplimiento de las siguientes tareas:

- a) Conocimiento del caso y acciones de contención dentro de las primeras 24 horas ("Registro" en el portal SíseVe).
- b) Acciones de la institución educativa.
- c) Derivación a los servicios especializados (de ser el caso).
- d) Seguimiento.
- e) Cierre.

Todo caso de violencia escolar se registrará en el Libro de Registro de Incidencias y debe ser reportado en el SíseVe. Reportar marca el inicio del proceso de atención y seguimiento, de acuerdo a los protocolos de atención y seguimiento de casos de violencia.

El director asume la responsabilidad de comunicar a la autoridad competente (Comisaría, Fiscalía de Familia o Fiscalía Mixta) aquellas situaciones de violencia escolar llevadas a cabo por el personal de la institución educativa. La omisión de esta comunicación es un delito reprimido con pena privativa de libertad no mayor de dos años, de acuerdo al artículo 407° del Código Penal del Perú.

El director debe informar a la Defensoría del Pueblo, mensualmente, sobre los casos de violencia que se hayan producido en la escuela entre estudiantes u otros de acuerdo a lo señalado en el artículo 13° de la Ley N° 29719, Ley que Promueve la Convivencia sin Violencia en las Instituciones Educativas.

La taxonomía es una herramienta clave para la gestión de casos de violencia en la escuela pues permite determinar tipos de intervención, plazos e instituciones involucradas y posteriormente medir evaluar su cumplimiento el cumplimiento

## **5.2 Gestión del SíseVe**

La variable gestión del SíseVe implica el conocer los pasos para la atención de casos, los recursos con los que cuenta el Minedu y las IGED para gestionar los casos de violencia y promover el uso del SíseVe, con que estrategias cuentan para garantizar el uso y manejo adecuado del SíseVe como sistema de atención de casos de violencia escolar, la cantidad y tipos de casos ha atendido el SíseVe, los instrumentos de gestión de las IGED incorporan al SíseVe, las capacidades de manejo de las TIC para el uso de la plataforma virtual.

En el caso de programas o proyectos nacionales como en el caso del SíseVe, estas son impulsadas por los Sectores e implementadas por otros niveles de gobierno a los que se les transfiere responsabilidades y niveles de autonomía por ser gobiernos descentralizados; así la implementación y prestación de servicios de atención de caso recae en las IGED. Lo que implica la necesidad de que fortalecer el liderazgo y compromiso de los tres niveles de gobierno de manera ordenada en cada contexto territorial para lo cual es necesario contar con el enfoque territorial que es importante para la educación, pues propone una mirada multidimensional del desarrollo que incluye el desarrollo humano, el desarrollo social e institucional, el desarrollo ambiental y el desarrollo económico, pues entiende al territorio como el entorno socio-cultural y geográfico en el cual y con el cual interactuamos las personas (Consejo Nacional de Educación 2014: 7-11).

### **5.2.1 Pasos para la atención de casos**

Para la prestación del servicio del SíseVe la atención de casos de violencia está a cargo de la institución educativa, y de ser necesario cuenta con la asistencia técnica de su respectiva UGEL, DRE y/o del Minedu.

Al referirnos a los pasos para la atención de casos hacemos referencia a las actividades que se realizan para garantizar atención de un caso de violencia

escolar, acciones que se encuentran estipuladas en los protocolos de atención del SíseVe y son:

- a) **Registro:** que da inicio al proceso de atención. Corresponde a la etapa en la que se toma conocimiento de un hecho de violencia y se procede a registrarlo en el SíseVe.
- b) **Acción:** son las medidas que toma la institución educativa para atender un caso de violencia escolar.
- c) **Derivación:** de requerirlo el caso de violencia producido en la escuela será derivado a otros servicios especializados a cargo de entidades como la Defensorías del Niño y del Adolescente, Centros de salud, Centro de Emergencia Mujer, Comisaría o Fiscalía, etc.
- d) **Seguimiento:** hace referencia al seguimiento y al proceso de verificar que el estudiante víctima y/o agresor reciba la adecuada atención.
- e) **Cierre:** etapa en la que se da por concluida la atención del caso, tras haberse ejecutado todas las medidas de protección y atención necesarias y de manera satisfactoria que están a cargo de la institución educativa y/o de los servicios especializados. El cierre procede cuando se da la restitución o protección de los derechos del niño, niña o adolescente involucrados en caso de violencia en la escuela.

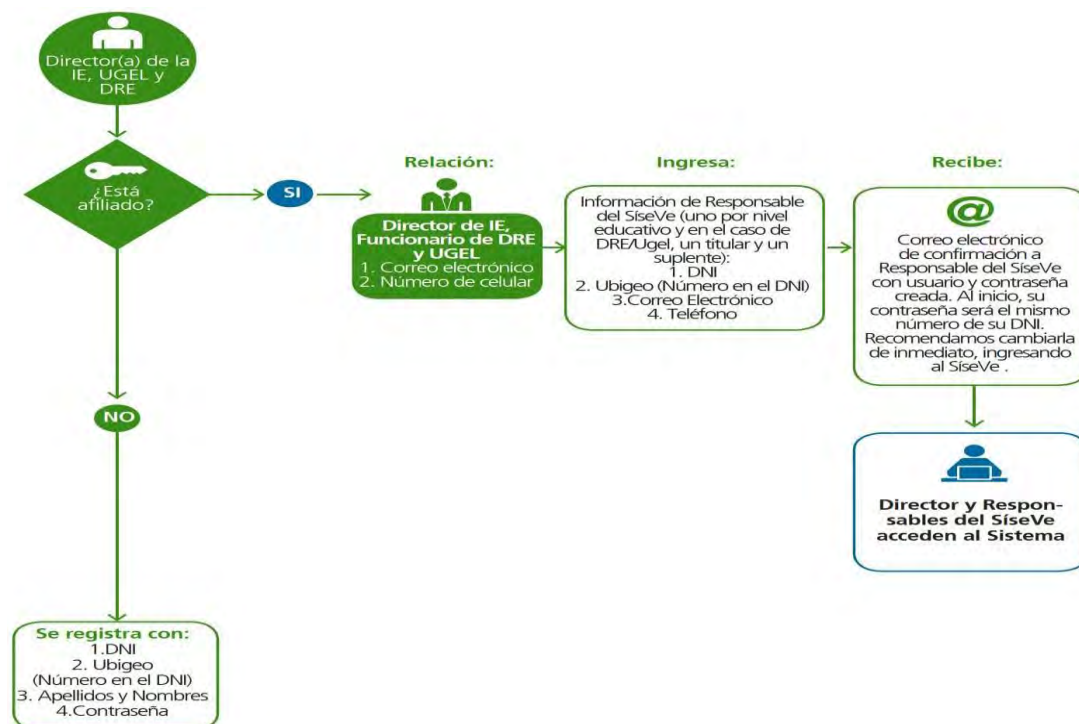
Previo al servicio de la atención de casos es necesario que la DRE, la UGEL y la institución educativa se encuentre afiliada al SíseVe. Como se vio en el punto 5.1.3 Rol y funciones del Minedu e IGED, las instituciones educativas deben conformar un Comité de tutoría, y asignar un docente responsable del SíseVe por nivel educativo (Inicial, Primaria y/o Secundaria), quien con el Director deben inscribirse en la plataforma.

La afiliación se realiza en [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe) e ingresando los datos que indica el sistema: número de DNI, correo electrónico, número de celular y otros datos de la IE. (Ver infografía 5.2)



### Infografía 5.2.

Flujograma de afiliación al SiseVe (Ministerio de Educación, 2014 b: 6).



El reporte de un caso de violencia escolar lo puede realizar cualquier persona (adulto/escolar, víctima/testigo). Debe ingresar a [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe) y registrarse. Para evitar que se dé mal uso a esta herramienta, previamente a reportar, es necesario ingresar nombre, apellidos, N° DNI, código de ubigeo que aparece en el DNI, dirección de correo electrónico y un número de teléfono. Para el ingreso del reporte el sistema tiene campos en los que se solicita describir el hecho (datos de la escuela, de la persona agredida, de los supuestos agresores y de la agresión ocurrida). Al finalizar con el proceso del ingresar el reporte la personas recibirá un código de seguimiento, consejos y la dirección de los servicios sociales que se brindan en su localidad y a los que podría recurrir también como la DEMUNA, Fiscalía, Comisaría, etc. Ver Infografía 5.3

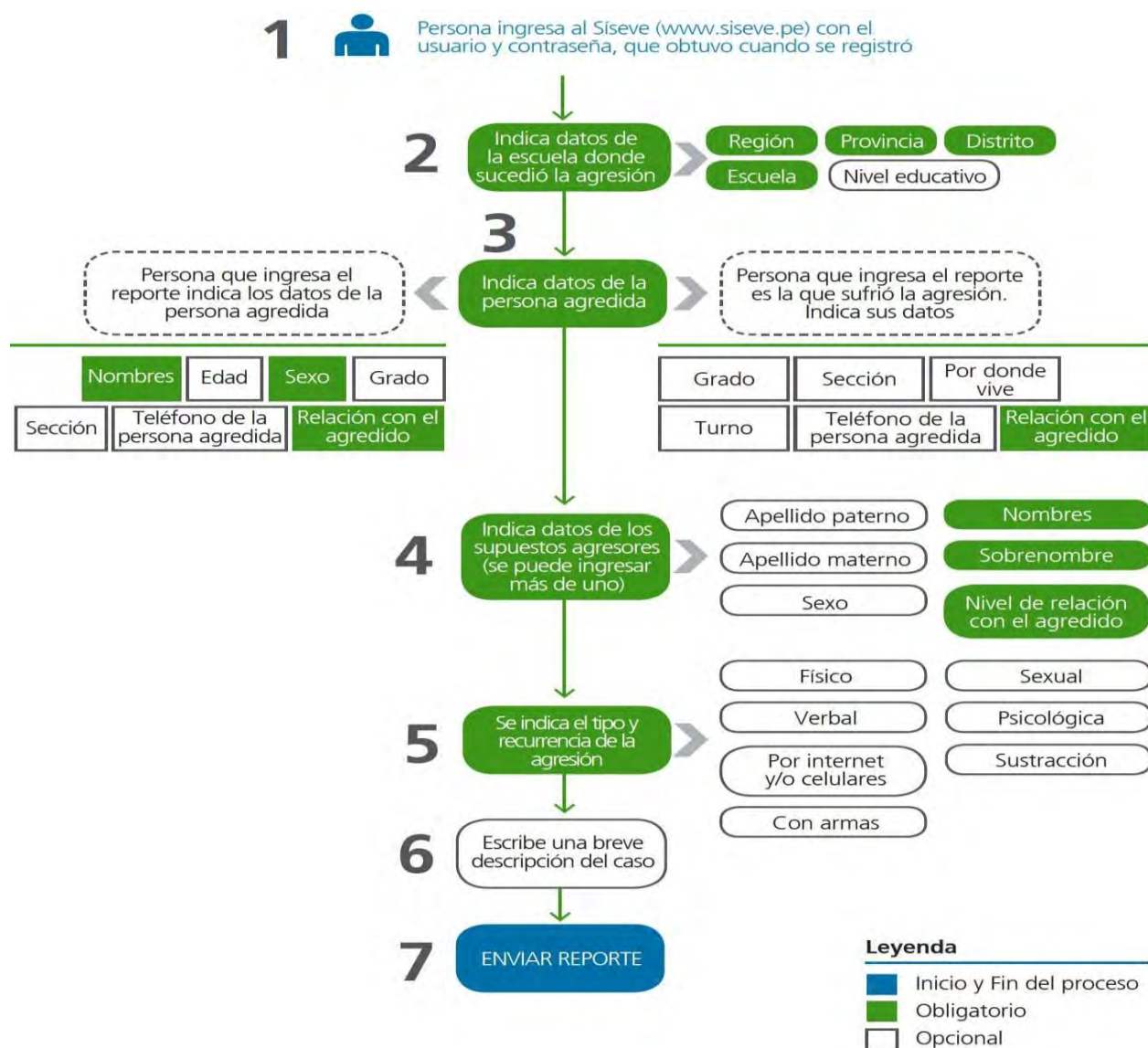
De acuerdo a lo manifestado por los especialistas de la DRE y UGEL y los propios docentes de las IIEE, los docentes, padres y estudiantes encuentran un nivel de dificultad en el reporte debido a la tarea previa de completar los campos requeridos para que una persona se registre en el SiseVe (Ver infografía 5.2), a pesar de que son solo tres pasos a realizar que requieren el contar obligatoriamente con el DNI físico por ser necesario el contar con el dato del ubigeo.

Respecto al reporte de casos de violencia escolar (Ver infografía 5.4) se observa la exigencia del cumplimiento de siete pasos que requieren información precisa de la víctima de violencia y del que la perpetra información necesaria para una adecuada gestión sin embargo que pensando que unos de públicos objetivos son los estudiantes podría generarse complejo.

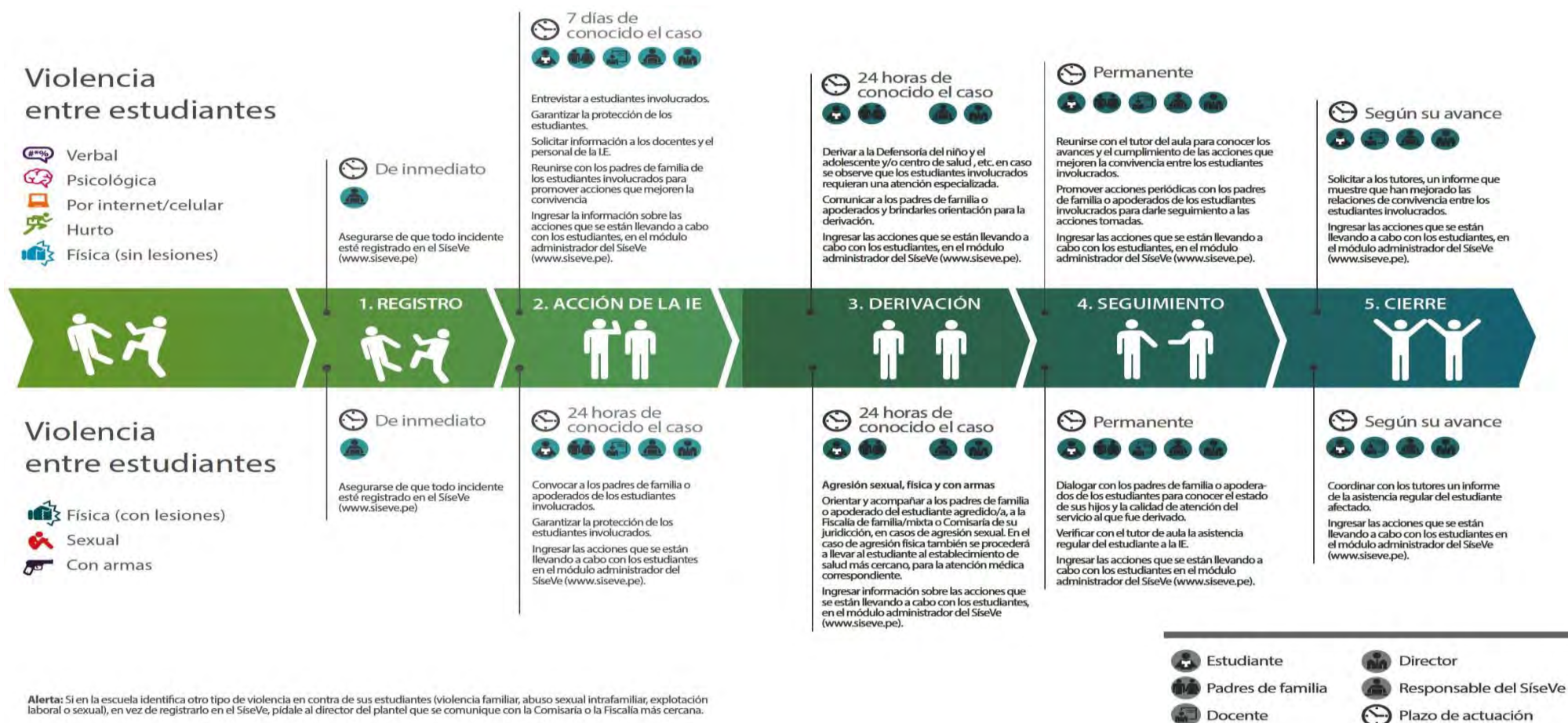


### Infografía 5.3

#### Flujograma de reporte de casos del SíseVe (Ministerio de Educación, 2014 b: 7)



**Infografía 5.4- Pasos para la atención de casos de violencia escolar entre estudiantes** (Ministerio de Educación, 2014 b: 10 - 11).





**Tabla 5.3**  
**SíseVe: Instituciones aliadas para la atención de casos de violencia escolar**  
(Fuente: Ministerio de Educación, 2014 b: 16).

<b>Instituciones del Estado</b>	<b>Servicios que promueven</b>	<b>Considere involucrarlos si su estudiante requiere:</b>
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP)	Defensoría del Niño y del Adolescente (Demuna)	Orientación y consejería psicológica en casos de “bullying”. Orientación para el procedimiento legal ante la autoridad policial o el Ministerio Público.
	Centros de Emergencia Mujer (CEM).	Atención inmediata de tipo legal, psicológico y/o social para casos de violencia familiar y sexual
	Servicio de orientación telefónica Línea 100	Soporte emocional y consejería psicológica en temas de violencia, incluida la escolar.
Ministerio de Salud (MINSA)	Módulos de Atención al Maltrato Infantil en Salud (MAMIS).	Atención especializada para tratamientos vinculados a la recuperación física y psicológica.
	Hospitales y Centros de Salud	Atención médica y psicológica, cuando el hecho ha supuesto una lesión física y/o su salud mental ha resultado afectada.
	Servicios diferenciados para la Atención Integral de Salud de las y los adolescentes	Orientación y consejería a las y los adolescentes, en un ambiente juvenil.
Ministerio del Interior (MININTER)	Comisarías a nivel nacional. •	Intervención policial, si el hecho de violencia constituye una falta o delito (Ej. Abuso sexual, lesiones, tenencia ilegal de armas)
Ministerio de Justicia (MINJUS)	Consultorios Jurídicos Gratuitos - ALEGRA	Orientación legal gratuita para accionar judicialmente en casos de abuso sexual.
	Defensor Público. •	Asistencia legal gratuita en los procesos
Ministerio Público	Fiscalía especializada de familia. Fiscalía especializada en lo penal.	Interviene y desde la etapa inicial en toda clase de procedimientos policiales y judiciales, en resguardo de la protección de los derechos de los NNA. Asimismo dirige e investiga casos relacionados a adolescentes infractores.
Defensoría del Pueblo	Servicio de atención de casos en Oficinas Defensoriales a nivel nacional.	Quejarse de la actuación estatal frente a la violencia. Apoyo para que las DRE, UGEL e IE ante casos de violencia escolar cumplan sus funciones.
INDECOPI	Comisión de protección al consumidor.	Información sobre el ejercicio de sus derechos como consumidor y la implementación de la Ley 29719 (anti-bullying) y su Reglamento. Solo aplica para escuelas privadas.

## **5.2.2 Recursos humanos y económicos**

En este punto analizaremos la distribución de recursos humanos y económicos para la implementación del SíseVe en los tres niveles de gobierno del Sector (Minedu, DRE, UGEL e IIEE), si estos son suficientes y/o equitativos, pues son variables importantes que contribuyen con la adecuada prestación de un servicio.

### **5.2.2.1 Recursos humanos**

Para la gestión de casos violencia escolar del SíseVe, el Ministerio de Educación ha designado a un equipo de seis profesionales a dedicación exclusiva, conformado por cuatro (04) psicólogos, un (01) especialista en informática y (01) un abogado para la atención de casos.

Para garantizar su implementación y apoyar con la gestión cierre de casos, entre los años 2013 y 2014, contrató un promedio de 46 asistentes técnicos, por año, que apoyaron a los responsables de tutoría de las 26 DRE y 220 UGEL para difundir y promocionar el uso SíseVe en todas las regiones y capacitar a los directores y responsable de tutoría en su uso.

Además, en el año 2014, el Minedu conformó un equipo de 5 profesionales para gestionar y monitorear su implementación a nivel nacional, considerando que son 65 mil instituciones educativas a nivel nacional, año en que se alcanzó que 40 mil IIEE se afiliaran, previa capacitación de director y el responsable de tutoría, además de realizar acciones de intersectorialidad y difusión en cada región bajo un enfoque territorial.

En el caso de Dirección de Regional de Educación de Lima Metropolitana que alberga a 8,194 IIEE que equivale a la sexta parte del total IIEE a nivel nacional se asignó a 10 AT. Y en el caso de la UGEL 06 por su tamaño 02 asistentes técnicos.

En el 2015, se desactiva el equipo central de implementación del SíseVe en el territorio y a los AT, debido al cambio del ROF, que implicaba que la Dirección en la que se implementaba el SíseVe, la DIGEDIE, desapareció y se creó la Dirección General de Gestión de la Calidad Escolar (DIGC) que está conformada por dos órganos de línea: la Dirección de Gestión de la Calidad Escolar (DIGCE) donde

se ubicó al SíseVe y la Dirección de Fortalecimiento de la Gestión Escolar (DIF), órgano que asumió la asistencia técnica en general de los Compromisos de Gestión Escolar, en el cual se incluía la promoción de la buena convivencia y atención de casos a través del SíseVe.

En el caso de la DRELM, el responsable de convivencia es quien asume la tarea del SíseVe y en la UGEL 06, el responsable de ética y transparencia.

En caso de la IE José Antonio Encinas, un miembro del Comité de Tutoría asume la responsabilidad del SíseVe, además de cumplir otras funciones que pueden ser asignadas por su jefe inmediato.

**Cuadro 5.4**  
**Distribución de personal para la atención del SíseVe**

Número de personas asignadas						
Año	Minedu			DRE	UGEL	IE
	Seguimiento para la atención de casos	Gestionar implementación	AT apoyo a la región			
2013	5	1	44	1	1	1
2014	6	5	48	1	1	1
2015	6	0	26	1	1	1
2016	7	0	0	1	1	1

#### 5.2.2.2 Recursos económicos

La asignación del presupuesto para la implementación del SíseVe en los diferentes niveles de gobierno es inequitativo. Solo el Ministerio de Educación cuenta con presupuesto para la implementación del SíseVe y la prestación del servicio.

De acuerdo a la información del Ministerio de Educación proyectó invertir en el SíseVe: S/. 50 millones el año 2016, S/. 4 millones en el año 2015, S/. 2.19 millones en el año 2014 y S/. 0.10 millones en el 2013.

En el caso de las DRELM, UGEL 06 e IIEE José Antonio Encinas el presupuesto para la implementación del SíseVe es cero.

### Ver cuadro 5.5

#### Presupuesto del SíseVe 2013 y 2016 en millones de soles

Presupuesto	2013	2014	2015	2016
Minedu <sup>4</sup>	S/. 0.10	S/.2.19	S/. 4	S/. 50
DRE	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
UGEL	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
IE	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00

#### 5.2.3 Estrategias para garantizar el uso masivo del SíseVe

Se refiere a los tipos de estrategias que se utilizan para garantizar el uso del SíseVe para el reporte y administración de casos y la competencia del dominio del SíseVe, tanto en gestión de casos y manejo del módulo virtual de administración en los especialistas y docentes. Además, de conocer los indicadores de competencia del dominio del SíseVe para los especialistas o docentes de la DRE, UGEL e IIEE.

Para lograr la aceptación de un nuevo producto social es necesario considerar a un factor importante denominado promoción cuya función principal es que los ciudadanos o la población meta conozca, se informe, recuerde, se eduque, sea persuadida y tome conciencia de los productos y/o servicios que existen y de organizaciones que lo brindan en busca del bienestar social (Pérez, 2004: 19).

Un programa necesita un alto grado de notoriedad, por lo que es necesario realizar líneas de acción adecuadas que vayan mucho más allá de la utilización de folletos, carteles y anuncios en cualquier medio de comunicación. La promoción también puede incluir tácticas que recompensen a los clientes por comportamientos que desean que desarrollen.

En el caso del SíseVe estas estrategias se centraron en la aplicación de estrategias de comunicación social, capacitaciones, asistencia técnica y generación de marcos normativos. Tareas en las que el Ministerio de Educación ha tenido gran protagonismo y por ende presupuesto y recursos humanos. Sin embargo, al analizar la intervención en su conjunto, todo el Sector, se aprecia que

---

<sup>4</sup> Fuente: Ministerio de Educación, Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar, 2013.



las IGED tienen menor participación a pesar de su cercanía con la población objetivo, lo que guarda relación con el poco personal y de presupuesto asignado para esta tarea, además de no identificar muchas de estas acciones como parte de sus funciones y responsabilidades ni reflejarse la planificación de acciones, de acuerdo a la información recogida en las entrevistas realizadas.

#### **5.2.3.1 Estrategias de comunicación social**

La comunicación tiene como rol el generar desarrollo en los programas/políticas, contempla el: informar, sensibilizar, desarrollar habilidades y capacidades, promover la participación y la movilización social, y comunicar los objetivos y logros del programa/política (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2011).

La comunicación como parte de una estrategia de promoción de un servicio público cuenta con una serie de herramientas como las campañas, Relaciones Públicas, publicity, entre otros.

Pero todas estas herramientas tienen en común el objetivo básico de dar a conocer y/o difundir el nuevo producto social, más aun cuando se trata productos sociales que para realizar la prestación del servicio a nivel nacional, en diferentes territorios, se requiere de la participación y compromiso de varios actores como las DRE y UGEL -instancias de la gestión educativa que se encuentra descentralizadas- y de las instituciones educativas.

En el caso del Ministerio de Educación este ha invertido y trabajado estrategias de comunicación que han acompañado el proceso de implementación del SíseVe y la prestación del servicio, ha sido un aliado importante pues desde su etapa de diseño el componente de comunicaciones fue contemplado en el marco de la Estrategia Paz Escolar como un componente que brinda soporte al resto.

Sin embargo, esta importancia de difundir el SíseVe no es compartida en la práctica por las IGED, lo que es negativo ya que no se cuenta o se cuenta con escasa comunicación producida por los actores en su territorio y solo esperan recibir la campaña de Lima, lo que no contribuye con su empoderamiento, lo que es ajeno a un enfoque de comunicación que desea generar desarrollo y contribuir con dejar capacidades instaladas.

Así, la realización de campañas o acciones comunicaciones del uso del SíseVe no están consideradas en las actividades planificadas de las IGED ni de las IIEE, no destinan presupuesto ni recursos humanos a pesar que el marco normativo del SíseVe (RSG 364 - 2014) señala que deben realizar acciones de comunicación para fomentar el debate y el cambio social en cuanto a la convivencia democrática en la escuela, contradictoriamente al ser consultados sobre este punto responden que la actividad está centralizada y es responsabilidad exclusiva del Ministerio de Educación porque en el marco normativo no precisa que deben difundir o promocionar el SíseVe.

(Ver el cuadro 5.6)

**Ver cuadro 5.6**  
**Inversión de campañas para el SíseVe<sup>5</sup>**

<b>Presupuesto</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>Minedu</b>	S/. 500.00	S/. 1'700.00	S/. 1'700.00
<b>DRE</b>	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
<b>UGEL</b>	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00
<b>IE</b>	S/. 0.00	S/. 0.00	S/. 0.00

### **Campañas Minedu**

Entre el periodo 2013 – 2015, el Ministerio de Educación, ha invertido S/.3'900.00, en campañas para promocionar la convivencia escolar y el SíseVe, realizando al menos una campaña por año.

Al analizar el cuadro 5.6 podemos identificar que hay un incremento en la inversión de las campañas realizadas por el Minedu relacionadas a la promoción de la convivencia escolar y la promoción del SíseVe:

#### **5.2.4 Estrategias para garantizar la competencia del dominio del SíseVe**

Para garantizar las competencias de dominio del SíseVe, dos son las acciones que predominan: la capacitación y la asistencia técnica. Sin embargo, en la

<sup>5</sup> Fuente: Ministerio de Educación, Plan de Estrategia Publicitaria 2013, 2014, 2015 y 2016.

práctica esta alcanza solo al director de la institución educativa y no al responsable de tutoría, quien finalmente en primera instancia se hace cargo de la atención de casos y uso de la plataforma SíseVe, lo que genera dificultad.

#### **5.2.4.1 Capacitación**

Las políticas públicas y el desarrollo humano están estrechamente relacionados pues este último permite extender las oportunidades de desarrollo del ser humano, debido a que el adquirir conocimiento permite niveles de desarrollo y el empoderamiento, por ello el desarrollo de capacidades y dejar capacidades instaladas en una región es un acto clave.

Las capacitaciones para garantizar la competencia y dominio del SíseVe y sus protocolos son realizadas tanto por el Minedu, DRE y UGEL. Estas en su conjunto contribuyen a que el especialista responsable del SíseVe de la DRE y de la UGEL y el director de la IE estén capacitados, más no el responsable de tutoría

**Minedu.** Las estrategias de capacitación del Minedu para garantizar el dominio del SíseVe en los miembros de la DRE, UGEL e IE han ido variando a través del tiempo. Pero en la actualidad no permite garantizar que el responsable de tutoría y responsable del SíseVe haya sido capacitado.

En el año 2013, los asistentes técnicos realizaban un trabajo personalizado de capacitación a los especialistas de las DRE y UGEL. Y en coordinación con ellos se programaron talleres de capacitación para Directores y profesores de tutoría de las IIEE.

En el año 2014, se continuó con la capacitación personalizada a los especialistas de la DRE y UGEL. Además, de aprovechar capacitaciones con especialistas de las UGEL que son traídos a ser capacitados por otras direcciones del Minedu.

Se elaboraron planes de trabajo en coordinación con las DRE y las UGEL, documentos en los que se comprometían a realizar acciones de capacitación a docentes y directores junto con los asistentes técnicos del SíseVe asignados a las regiones (Ver cuadro 5.4) para garantizar que los directores y los responsable de tutoría conozcan la plataforma y los protocolos.

Entre los años 2015 y 2016, los especialistas de las DRE y UGEL son capacitados por el Minedu en los talleres de difusión de las Normas de Gestión Escolar que se realizan al inicio de cada año. Además, de aprovechar capacitaciones con especialistas de las UGEL que son traídos a ser capacitados por otras Direcciones del Minedu. Con este tipo de actividades se espera un efecto en cascada y que los especialistas responsables de las UGEL o las DRE hagan el efecto multiplicador con los responsables de la zona o con los responsables del SíseVe de las IIEE.

A partir del año 2016, para garantizar la capacitación en la atención de casos de violencia en las IIEE, el Minedu ha incorporado en el curso de capacitación a directores las instituciones educativas un módulo sobre convivencia escolar donde se toca el tema del SíseVe y la atención de casos.

**DRE.** En el caso de la DRELM, en las vacaciones de principios y de mediados de año organiza capacitaciones para directores y especialistas de tutoría pero no aborda el tema del SíseVe.

**UGEL.** En el caso de la UGEL 06, realiza talleres de capacitación en los primeros días del año escolar donde capacita a los directores pero incluye el tema del SíseVe.

#### **5.2.4.2 Asistencia técnica**

Entendemos por asistencia técnica el servicio que contribuye a generar y fortalecer la capacidad institucional y el desarrollo de competencias de las IGED en temas de política, desarrollando mecanismos para atender y responder a las necesidades de conocimiento y praxis en materia de gestión, y en el uso de instrumentos técnicos para mejorar el servicio educativo.

El Minedu como parte de sus diversas intervenciones incorpora la asistencia técnica en el acompañamiento y monitoreo, de acuerdo a los compromisos de gestión escolar u otras normas, para así contribuir con el fortalecimiento de las capacidades de las IGED (Ministerio de Educación, Perú, 2015 d: 14).

El Minedu brinda asistencia técnica a las DRE, UGEL e IIEE para el cumplimiento de la Norma Técnica del Año Escolar, que incluye los compromisos de gestión

escolar, y específicamente uno relacionado a promover la buena convivencia y la atención de casos de violencia escolar a través del uso del SíseVe y sus protocolos. Pero de acuerdo a lo que se observó en el punto (Cuadro 5.4) recursos humanos se asigna en promedio 1 persona para asistencia técnica por región.

**Cuadro 5.7**

**Distribución de asistentes técnicos para implementación del SíseVe - 2104**

Región	AT	Región	AT	Región	AT	Región	AT
Amazonas	0	Cusco	2	Lima Provincias	1	Puno	2
Ancash	2	Huancavelica	1	Lima Metropolitana	10	San Martín	2
Apurímac	2	Huánuco	2	Loreto	2	Tacna	1
Arequipa	2	Ica	1	Madre de Dios	1	Tumbes	1
Ayacucho	2	Junín	2	Moquegua	1	Ucayali	1
Cajamarca	2	La Libertad	2	Pasco	1	-----	----
Callao	1	Lambayeque	2	Piura	2	-----	----
TOTAL	48 asistentes técnicos contratados.						

#### **DRELM**

El especialista de convivencia y responsable del SíseVe en la DRELM también brinda asistencia técnica a los especialistas de la UGEL.

#### **UGEL**

El especialista de ética y responsable del SíseVe de la UGEL también brinda asistencia técnica a los docentes responsables de tutoría de las IIEE de su jurisdicción.

#### **5.2.4.3 Protocolos de atención**

Un protocolo es una secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica (Real Académica de Lengua, 2016). Así los protocolos de atención de casos de violencia escolar son herramientas que permiten guiar y orientar a los especialistas de la DRE y UGEL y a los docentes de la IIEE sobre cómo se debe proceder ante un caso de violencia en la escuela, contribuyendo a garantizar la competencia del dominio del SíseVe.

Oficialmente el SíseVe no cuenta con protocolos de atención sin embargo hasta la fecha (2016) se trabaja con un documento de trabajo de protocolos que sirve de guía a las DRE, UGEL e IIEE.

#### **5.2.5 Indicadores de competencia del dominio del SíseVe**

Los indicadores son instrumentos de medida que permiten obtener información para medir en nivel avance del alcance de los objetivos determinados en un proyecto, facilitan el medir los resultados en dimensiones como: cantidad, calidad y tiempo (Ortegón y otros, 2015: 27).

Un indicador “de competencia” es la medida que indica el proceso de desarrollo de la competencia, esta última entendida como un saber complejo que se logra y desarrolla, y que tiene la característica de ser multidimensional: conceptual, procedimental, actitudinal, comunicativa, metacognitiva y estratégica.

Contar con indicadores de competencia del dominio del SíseVe entre los especialistas responsables de la DRE y UGEL y los docentes de las IIEE responsables del SíseVe, contribuiría a garantizar la adecuada prestación del servicio y permitiría conocer y/o medir cómo mínimo si cuentan con el conocimiento necesario y si entienden la lógica del SíseVe y sus protocolos.

Al realizar la consulta a los especialistas del Minedu, DRELM y UGEL 06 indicaron que no cuenta con indicadores de competencia del dominio del SíseVe, tanto en gestión de casos y/o manejo del módulo administrador, para los especialistas o docentes de la DRE, UGEL e IIEE.

#### **5.2.6 Indicadores de medición de la calidad del servicio**

La calidad es la capacidad para satisfacer las necesidades de un usuario o cliente o un beneficiario con un producto o servicio conforme a sus atributos (Soriano y Gallegos, 2016: 5). La calidad puede ser definida en las siguientes dimensiones rendimiento, características extras, confiabilidad, conformidad, durabilidad, utilidad, estética y calidad recibida.

La calidad está orientada a satisfacer las necesidades del beneficiario y a entregar en los bienes y servicios un valor social que puede ser apreciado por la

comunidad. Esto demanda una sensibilidad respecto a las necesidades y a la cultura y estilos de vida de los beneficiarios.

Contar con sistemas de calidad y por ende son indicadores de medición de la calidad del servicio en los productos del Estado es una oportunidad de mejora continua y de eficiencia en gasto público.

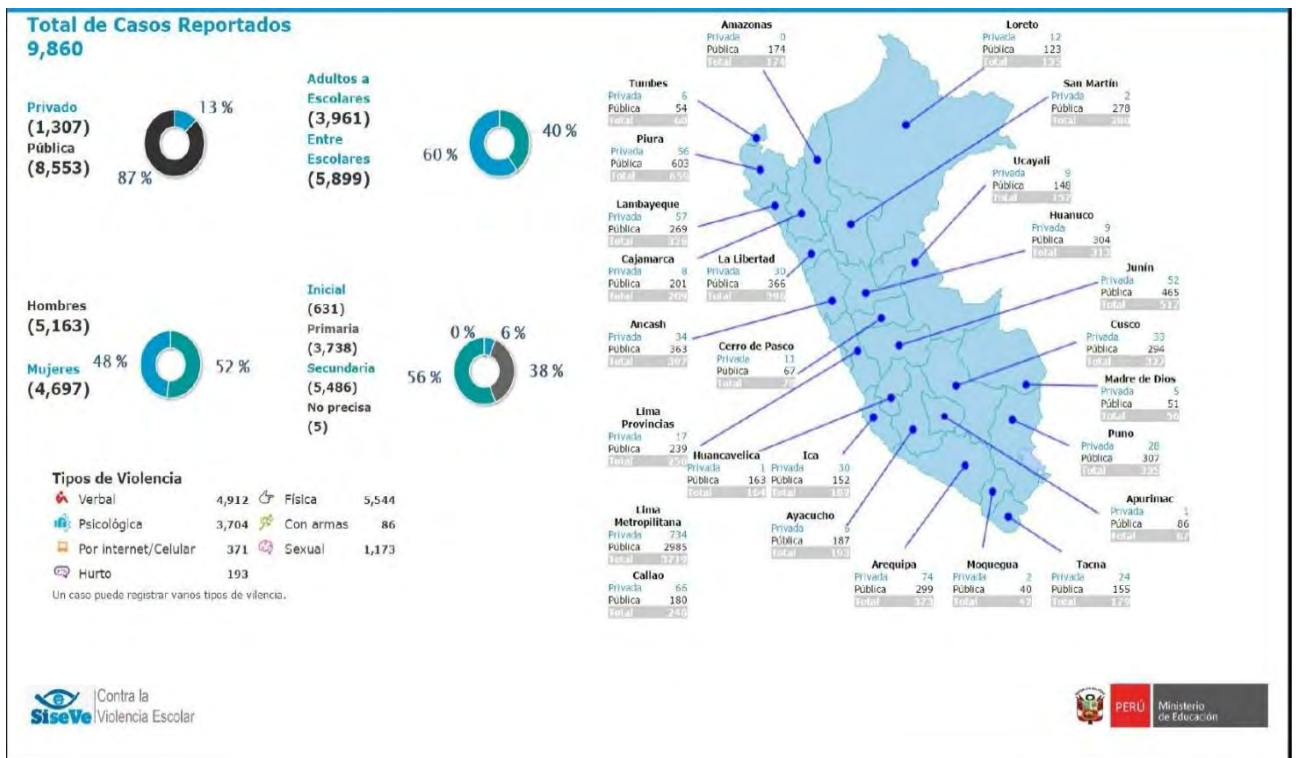
En el caso del SíseVe aún no se han desarrollado indicadores de medición de la calidad del servicio y tampoco cuenta con un sistema de calidad que garantice que la cadena de prestación del servicio cuente con ciertos estándares, lo más cercano a ellos son los protocolos de atención que están en versión documento de trabajo que marcan la pauta en funciones que asumen las IGED y las instituciones educativas, como los plazos de tiempo de acuerdo al tipo de caso de violencia escolar.

#### **5.2.7 Cantidad, tipos y estado de casos atendidos**

Se refiere al total de casos atendidos, su tipo y su estado. Además, el número de instituciones de las que provienen. Desde setiembre de 2013 hasta el 30 de setiembre de 2016, un total de 3,666 instituciones educativas se reportaron 7,853 casos de violencia escolar en [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe), de los cuales, el 12% se encuentra en la etapa registro, 2% en etapa de acción, 3% en etapa de derivación, 2% en etapa de seguimiento y 82% en etapa de cierre. Del 100% de casos cerrados, 39% corresponde a casos de violencia de un adulto a un estudiante y que le 61% a violencia entre estudiantes.

Del 100% de casos reportados podemos identificar que el 56% corresponden a violencia física, 50% de tipo verbal, 37% violencia psicológica, 11% violencia sexual, 3% violencia por internet, 2% violencia por hurto y 1% violencia con arma.

**Infografía N° 5.5**  
**N° de casos violencia escolar reportados entre 15/09/2013 – 31/10/2016**  
(Ministerio de Educación, 2016 c).



## 5.2.8 Instrumentos de gestión de las IGED que incorporan al SiseVe

Los instrumentos de gestión regulan los procedimientos de una institución, el cómo debe funcionar, y se plasman en documentos que tiene una función técnica y normativa como el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Manual de Organización y Funciones (MOF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP), Presupuesto Analítico de Personal y Manual de Procedimientos (MAPRO). Además, es importante mencionar a los planes institucionales, conforme la normativa en materia de planeamiento estratégico; el Texto Único de Procedimientos Administrativos, entre otros, todos estos utilizados en el Minedu, DRE y UGEL. En el caso de las IIEE estos documentos técnico normativos son el Plan Estratégico Institucional, Plan Anual de Trabajo y el Reglamento Interno.

La DRELM, UGEL 06 y la IE JAE han incorporado en sus instrumentos la Gestión de la Convivencia y ello de acuerdo a la normativa existente incluye la gestión de casos a través del SiseVe y designar a un responsable.



Los responsables de tutoría de las IIEE a nivel nacional conocen de la existencia del SíseVe y los directores de las IIEE saben que deben nombrar a un responsable del SíseVe y utilizar el sistema para la gestión de casos de violencia escolar por lo que el poco uso del SíseVe en las IIEE (menos del 1%) no se debe al desconocimiento de la existencia del sistema.

#### 5.2.9 Uso de las TIC

Brindar información y servicios de calidad a la ciudadanía a través de las TIC, es uno de los mayores retos en la nueva gestión pública, es un objetivo del Estado que le permitiría estrechar su relación con los ciudadanos pero que no se materializa totalmente debido a la brecha digital que existe en el país (Lévano, 2016: 2).

La brecha digital está relacionada con acceso a los instrumentos y herramientas de información y la capacidad de utilizarlos y aquellos que no lo tienen. Estas brechas podrían significar un impedimento para el uso masivo del SíseVe para el reporte y gestión de casos (Lévano, 2016: 2).

En el caso del uso del SíseVe, en el colegio José Antonio Encinas, urbano, de distrito de Santa Anita, podría descartarse esta opción pues en 92% de estudiantes señala que navegan en internet a través de una computadora, el 82% con el objetivo de hacer sus tareas, 74% para entrar a Facebook, 30% jugar video juegos, 16% otros y 12% revisar su correo electrónico.

**Cuadro 5.8 - Acceso a las TIC entre los estudiantes de la IE José Antonio Encinas - Secundario**

Yo navego en internet		Navego en Internet para:	
Diariamente	41%	Revisar mi correo electrónico	12%
Interdiario	38%	Hacer mis tareas	82%
Una vez por semana	14%	Entrar a Facebook	74%
Una o dos veces al mes	5%	Jugar Videojuegos	30%
Nunca	2%	Otros	16%

De acuerdo a esta información podemos indicar que el acceso no es un obstáculo para los alumnos pues en su mayoría acceden a una PC con internet y manejan las TIC lo que les permite reportar los casos de violencia en la escuela.

Respecto al uso del SíseVe como herramienta de gestión de casos de violencia escolar en el colegio JAE -si bien no es determinante- es necesario mencionar que el responsable del SíseVe (docente) no cuenta con una PC ni con internet en el colegio para realizar el reporte y gestionar los casos. Lo que implica que si bien conocen del SíseVe existe una dificultad de accesibilidad pues no cuenta con las herramientas necesarias para familiarizarse con el sistema, lo que además representa una barrera para reportar y gestionar los casos de violencia.

### **5.3 Nivel de conocimiento y percepción sobre el SíseVe y el uso de la violencia**

Mediante esta variable se identificará la valoración de los estudiantes del Nivel Secundario del colegio José Antonio Encinas de Santa Anita sobre el uso de la violencia en la enseñanza, el nivel de conocimiento del SíseVe y su valoración. El nivel de satisfacción sobre el módulo virtual de reporte y administración de casos y el nivel de satisfacción y la valoración de atención recibida por el SíseVe.

#### **5.3.1 Valoración sobre el uso de la violencia en la práctica pedagógica**

El termino valoración es la asignación de un valor positivo o negativo a un determinado asunto, está relacionado con la emisión de un juicio, el cual contribuye a la construcción de la percepción que se da tras la constante interacción con un servicio y/o producto, problema, etc. Es un proceso en el cual el individuo y la sociedad conforman percepciones particulares a cada grupo social.

Respecto al uso de la violencia en la práctica pedagógica se encontró que entre los especialistas de la DRE y la UGEL y los estudiantes existe coincidencia en que valoran de manera negativa el uso de la violencia en la práctica pedagógica.

El 66% de los estudiantes manifestó estar totalmente en desacuerdo con el uso de la violencia en la enseñanza en la escuela, el 25% en desacuerdo, el 3% es indiferente, el 2% está de acuerdo y el 3% totalmente de acuerdo. Un 1% no respondió, como se observa en el cuadro 5.9.

De estos resultados inferimos que el 91% tiene una valoración negativa por el uso de la violencia en la escuela mientras que un 5% tiene una valoración positiva.

Sin embargo, esta valoración negativa predominante entre los especialistas de la DRE y UGEL y los estudiantes difiere de la valoración del director y el docente de tutoría quienes manifestaron una valoración neutra pues consideran que es necesaria en algunos casos, como lo señaló el especialista de tutoría de la UGEL, quien además precisó que lo considera una debilidad.

**Cuadro 5.9**  
**Percepción los estudiantes de la IE José Antonio Encinas**

<b>El uso de la violencia para la enseñanza en la escuela es necesario</b>	
Totalmente de acuerdo	3%
De acuerdo	2%
Indiferente	3%
En desacuerdo	25%
Totalmente en desacuerdo	66%
No contestaron	1%

### **5.3.2 Nivel de conocimiento sobre el SíseVe**

Para lograr el uso de un producto social en necesario darlo a conocer e informar, pasos previos a lograr la recordación, educar, persuadir y concientizar. En el caso del SíseVe, de acuerdo a su focalización el público objetivo primario son los estudiantes de 0 a 17 años en edad escolar que pertenecen a la EBR.

Para adquirir una nueva conducta, como la cultura del reporte de casos de violencia en la escuela a través del uso del SíseVe entre los estudiantes es necesario primero que este público objetivo conozca sobre la existencia de la prestación del servicio.

Sobre el nivel de conocimiento sobre el SíseVe, solo el 24% de los estudiantes indicó conocer de la existencia del SíseVe, el 76% desconocían de la existencia del SíseVe.

Este resultado del 24% que si conoce el SíseVe podría ser atribuido al impacto generado por el Minedu mediante sus campañas masivas de comunicación que solo ha impactado a una parte de su público primario y el que este tipo de campañas no han tenido eco o no se han realizado en manera articulada y conjunta con las IE ni la UGEL ni la DRE.

Además debemos señalar que la IE nunca ha realizado una campaña de difusión sobre el SíseVe. Además de que la UGEL a la que pertenecen no ha contemplado ni contempla entre sus actividades ni presupuesto este tipo de acciones por considerar que no forman parte de sus funciones, de acuerdo a la RSG 364-2014.

### **Cuadro 5.3.2**

#### **Nivel de conocimiento los estudiantes de la IE JAE, UGEL 06, sobre el SíseVe**

<b>Conozco que el SíseVe es un sistema existente en mi escuela para reportar casos de violencia escolar</b>	
Totalmente de acuerdo	10%
De acuerdo	14%
Indiferente	2%
En desacuerdo	34%
Totalmente en desacuerdo	40%

#### **5.3.3 Valoración del SíseVe en la prevención y gestión de casos**

De acuerdo a los planteamientos del marketing social, la aceptación de un producto social está relacionado con toma de conciencia de una problemática y la predisposición a su aceptación

Así los resultados de las encuestas realizadas en entre los estudiantes de Secundaria del colegio José Antonio Encinas de Santa Anita arrojan que el 88% considera que es necesario contar con un servicio de reporte y atención de casos de violencia en la escuela. Un 5% es indiferente y un 7% está en desacuerdo.

Resultados que resultan favorables pues podrían ser capitalizables si se difunde mediante campañas el servicio entre los estudiantes.

### Cuadro 5.3.3

#### Percepción de los estudiantes de la IE JAE, UGEL 06, sobre el SíseVe

El SíseVe es un servicio necesario en toda escuela		
Totalmente de acuerdo	248	50%
De acuerdo	192	38%
Indiferente	25	5%
En desacuerdo	11	2%
Totalmente en desacuerdo	24	5%

**Docentes.** Los responsables de tutoría de la IIEE consideran que es necesario un sistema de reporte de casos sin embargo por sus ocupaciones, no quieren asumir ser responsables del SíseVe porque es un trabajo adicional, que los obliga a entrar todos los días a la plataforma para ver qué casos hay y lamentablemente no todas las instituciones educativas cuentan con internet ni tampoco se les asigna una PC.

Además de acuerdo a lo conversado con el responsable de la UGEL y el Director y el responsable del SíseVe en la IIEE José Antonio Encinas se repite la idea de que muchos profesores en general no desean que se difunda el SíseVe pues no diferencian una denuncia de un reporte o queja, y ven al SíseVe como un peligro, que mediante él se generarán denuncias que los puede perjudicar chocando con su nombre. No conocen que el SíseVe pide una cantidad de información para verificar que el reporte es verdadero.

Además, de que existe el temor de perjudicar a sus colegas entre los responsables de tutoría y/o poder generarse conflictos, no tienen claridad que el reporte es reservado y que no se conoce el nombre de la persona que ingresó el reporte, solo el Ministerio de Educación lo sabe.

#### **5.3.4 Nivel de satisfacción de las personas afectadas en la atención recibida por el SíseVe**

El nivel de satisfacción de nuestros usuarios con la atención recibida de la prestación de un producto o servicio social es un factor importante para la creación de una percepción positiva sobre este, lo que contribuye e incrementa la posibilidad de que lo recomiende o difunda entre las personas contrarias a su entorno y de suceder lo contrario de malas referencias y que se sugiera no utilizar el servicio.

En este caso los usuarios son los estudiantes por lo que es necesario medir entre ellos el grado de satisfacción con la atención recibida ante un caso de violencia escolar, atribuida a rapidez con que fue atendido, a la preparación del profesional de quien lo atendió, al trato que recibió, la comodidad que generaron durante la atención, si le explicaron el procedimiento.

Lo que generará en el usuario la percepción de que tomaron las acciones necesarias, que lo orientaron sobre cómo manejar el caso, se haya sentido apoyado y generar la confianza de que no volverá a pasar un incidente de esta naturaleza.

En el caso de la IE JAE, solo el 4% de la muestra de 500 estudiantes, ha utilizado el servicio de atención de casos. De estos al ser consultados sobre la satisfacción, el 63% considera que la atención fue rápida, el 26% no precisa y el 11% no considera que fue rápida.

El 74% considera que hubo un buen trato, el 11% indica que está en desacuerdo con esta afirmación y el 26% es indiferente.

Respecto a si consideran que los profesionales que los atendieron conocen el procedimiento de atención de casos, el 79% indicó estar de acuerdo y el 21 % se manifestó indiferente.

Al ser consultados los estudiantes sobre si se sintieron cómodos con la atención el 75% indicó sentirse de acuerdo, 10% indiferente y 15% en desacuerdo.

Sobre la afirmación “Me explicaron el procedimiento” el 85% indicó estar de acuerdo, 16% indiferente y 0% en desacuerdo.

“Tomaron las acciones necesarias para atenderme”, ante esta afirmación el 74% indicó estar de acuerdo, 16% indiferente y 10% en desacuerdo.

El 77% indicó que se sintió apoyado, 14% indiferente 10% no se sintió apoyado con la atención recibida.

Tras la atención recibida, el 75% indicó que tiene confianza de que no volverá a pasar, el 20% no tiene esa confianza y el 5% no precisa.

**Cuadro 5.3.4– Nivel de satisfacción de estudiantes de la IE JAE, UGEL 06, sobre la atención recibida ante la resolución de un caso de violencia.**

Nivel de satisfacción de las personas afectadas con la atención recibida por el SíseVe									
	Atención rápida	Buen trato	Conocen procedimiento	Cómodo con la atención	Me explicaron el procedimiento	Tomaron las acciones necesarias	Me orientaron sobre cómo manejar el caso	Me sentí apoyado	Tengo confianza de que no volverá a pasar
<b>Totalmente de acuerdo</b>	26%	32%	37%	35%	31%	32%	42%	28%	45%
<b>De acuerdo</b>	37%	42%	42%	40%	53%	42%	32%	48%	30%
<b>Indiferente</b>	26%	26%	21%	10%	16%	16%	21%	14%	5%
<b>En desacuerdo</b>	11%	0%	0%	5%	0%	5%	5%	5%	10%
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0%	0%	0%	10%	0%	5%	0%	5%	10%

### 5.3.5 Nivel de satisfacción con la plataforma [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe)

Un eslabón importante en la prestación del servicio del SíseVe es la herramienta mediante la cual se reporta y gestiona los casos de violencia escolar por lo que es necesario que esté sujeta a un proceso de mejora continua, tal como señalaron los responsables del SíseVe.

Este nivel de satisfacción está relacionada con contar con atributos como: si es accesible, intuitiva, amigable. Al consultar entre los estudiantes del colegio JAE sobre al nivel de satisfacción con el módulo de reporte (Ver Cuadro 5.3.5).

El 24% de estudiantes del universo de 500 indicaron que conocían el SíseVe, emitieron opinión sobre si la plataforma del SíseVe era accesible, intuitiva y amigable. De este 24%, un 72% consideró que la plataforma virtual es accesible, el 18% que no es accesible y un 9% no precisan.

Lo que queda claro es que la accesibilidad no es identificada como una dificultad, recordemos que de acuerdo al cuadro 5.8, el 92% de estudiantes manifestó acceder al servicio de internet esto guarda relación con la ubicación del colegio y la vivienda de los estudiantes en una zona urbana donde el servicio de internet es masivo que le permite a los niños acceder con facilidad por que cuentan con el servicio de internet en casa o mediante el alquiler por horas de cabinas de internet.

**Cuadro 5.3.5**

**Percepción de los estudiantes de la IE JAE, UGEL 06, sobre el SíseVe**

<b>La plataforma virtual del SíseVe para el reporte de casos de violencia es:</b>			
	<b>Accesible</b>	<b>Intuitiva</b>	<b>Amigable</b>
Totalmente de acuerdo	36.5%	31%	31%
De acuerdo	36.5%	35%	25%
Indiferente	9%	25%	35%
En desacuerdo	18%	6%	3%
Totalmente en desacuerdo	0%	3%	6%

Respecto a si la plataforma es intuitiva, el 65 % se mostró de acuerdo, un 25% no precisa y un 6% en desacuerdo. Sobre si el SíseVe es amigable, el 56% se mostró de acuerdo, 35% no precisa y el 9% en desacuerdo.

Como se aprecia en el cuadro 5.3.5, al ser consultados si la plataforma virtual del SíseVe es intuitiva, el 65 % se mostró de acuerdo, un 25% no precisa y un 6% en desacuerdo.

Resultados que se respaldan con las respuestas de los especialistas de la UGEL y docentes de la IE que señalaron que si bien la plataforma es amigable e intuitiva, al igual que los estudiantes, tiene procedimientos engorrosos y pide datos



complejos con el N° de ubigeo además de una serie de datos específicos de los agredido y agresor, lo que podría estar generando una barrera para reportar el caso y gestionarlo.



## CONCLUSIONES

1. El SíseVe es un programa institucionalizado en el sistema educativo mediante un conjunto de marcos normativos que define los roles y funciones que deben cumplir las DRE, UGEL e IIEE en la atención de casos de violencia escolar. Focaliza su intervención entre los estudiantes de 0 a 17 años que pertenecen a la Educación Básica Regular. Cuenta con algunas debilidades en su diseño al no contar con un enfoque de gestión por resultados, carecer de un marco lógico oficial ni estar inmerso dentro de una jerarquía de objetivos de un programa mayor, debido a los cambios producidos debido a que la Estrategia Nacional contra la Violencia escolar de la que era parte ya no existe.

Estas deficiencias mencionadas y el contexto cambiante en el que se implementó genera dificultad para contar con sistemas de monitoreo y evaluación claros, por ende contar con indicadores que vayan más allá de casos reportados versus casos atendidos. Pues tener este tipo de herramientas permitiría una gestión basada en la mejora continua y contar con estándares de calidad que permitan medir la calidad en la prestación del servicio.

2. Para garantizar la adecuada atención del servicio el SíseVe cuenta con procedimientos institucionalizados mediante emisión de una resolución y con protocolos para la atención de facto pero que no cuentan con norma. Los recursos económicos para la prestación del servicio se encuentran concentrados a nivel del Gobierno Central lo que genera que las IGED no cuenten con presupuesto para recursos humanos ni campañas de promoción del uso del SíseVe.

Si bien la prestación del servicio responde a una gestión descentralizada en la práctica carece de un enfoque territorial y de desarrollo humano pues las IGED solo cumplen lo señalado en la norma, ejecutan sin aportar y adaptar las estrategias a su realidad, además de no cuentan con presupuesto, tienen escasos recursos humanos, y no consideran en sus planes de trabajo anuales actividades relacionadas a la mejora de prestación del servicio de atención de casos de violencia escolar, y no realizan un actividad tan básica como promocionar el servicio, labor que solo ha ejecutado el Minedu.

3. Existe una valoración positiva de los estudiantes acerca de la existencia de un plataforma para reportar y gestionar casos de violencia en la escuela, sin embargo

solo la cuarta parte de los estudiantes conoce de su existencia lo que guarda relación con la percepción negativa que tienen los docentes por el SíseVe y su resistencia a utilizarlo y difundirlo entre los estudiantes, lo que es contradictorio a lo que señala el marco normativo que también le asigna este rol de desarrollo de campañas, y en la práctica la difusión se centra en el Minedu, lo representa que el presupuesto solo se ejecute a nivel de gobierno central.

Los responsables de tutoría de las IIEE muestran temor y rechazo a utilizar el SíseVe en la gestión de casos porque consideran que les genera trabajo adicional que no es remunerado además de tener temor de perjudicar a sus colegas y generarse conflictos, no tienen claridad de que el reporte es reservado y que no se conoce el nombre de la persona que ingresó el reporte, solo el Ministerio de Educación lo sabe. Además de tener problemas de accesibilidad por carecer acceso a PC e internet.

### **Conclusión general.**

Las instituciones educativas no hacen uso del sistema ni siguen los protocolos de atención de casos de violencia escolar debido a la percepción negativa de los docentes respecto al SíseVe y a su sobrecarga laboral, lo que genera resistencia de uso para la gestión de casos y por temor de que se generen conflictos con sus colegas. Lo que genera que no exista el interés por difundirlo entre los estudiantes, lo que guarda relación con que solo la cuarta parte de estos conozca de la existencia del SíseVe.

Situación generada y reforzada por la idea de que solo es deber del Minedu difundir el SíseVe, reflejado en que las IIEE no cuentan con ningún presupuesto para el desarrollo de estas actividades, y que sea el Minedu el único que enfatice y realice campañas de comunicación, en las que ha priorizado los medios masivos.

## PLAN DE MERCADEO: SÍSEVE

### 1.1 Identificación del Problema

*“...esa red de vínculos interpersonales que denominamos CONVIVENCIA debe construirse cotidianamente, mantenerse y renovarse cada día, según determinados valores. Sólo cuando en una institución escolar se privilegian la comunicación, el respeto mutuo, el diálogo, la participación, entonces se genera el clima adecuado para posibilitar el aprendizaje”. (Organización de Estados Americanos, 2003).*

El Ministerio de Educación conocedor de la importancia de la convivencia democrática pacífica en las escuelas para el alcance de los aprendizajes, en el marco de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar aborda la prevención de la violencia promoviendo la convivencia y garantizando la atención oportuna de casos de violencia escolar, esto último mediante su componente SíseVe.

A pesar de la importancia del SíseVe como una herramienta que contribuye a la reconstitución de derechos de los estudiantes y a reducir la violencia en la escuela, se observa que de las 65,370 IIEE se encuentran afiliadas al SíseVe hasta agosto de 2016, solo 3,666 IIEE utilizan la plataforma para gestionar los casos, lo que representa menos del 1% de IIEE afiliadas.

Otro dato es importante resaltar que desde su creación en el año 2013 hasta agosto de 2016 solo se han reportado 7 500 casos de violencia escolar. Así, la IE José Antonio Encinas que pertenece a la UGEL 06 y se encuentra ubicado en el distrito de Santa Anita, solo reportó 2 casos en el 2015 y ninguno en el 2016.

### 1.2 Análisis de causas y efectos

#### Causas

La violencia en la escuela no tiene una causa definida; sin embargo, si existen factores que de riesgo y de protección. Los factores de riesgo incrementan las probabilidades de afectación a causa de una enfermedad o un problema de interacción social, como lo puede ser la violencia en la escuela o violencia escolar. Mientras que un factor de protección es un recurso o habilidad que permite enfrentar con mayor eficacia situaciones de riesgo a los individuos, familias, comunidades o a la sociedad en general.

Tabla 2: Factores de riesgo y protección en violencia juvenil (Ministerio de Educación, 2013 a: 10)

Nivel	Factores de riesgo	Factores de protección
Individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausencia de empatía</li> <li>• Baja autoestima</li> <li>• Impulsividad</li> <li>• Egocentrismo</li> <li>• Fracaso escolar</li> <li>• Consumo de alcohol / drogas</li> <li>• Pocas habilidades sociales</li> <li>• Pertenecer a minorías</li> <li>• Trastornos psicopatológicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alto coeficiente intelectual</li> <li>• Buenas notas</li> <li>• Orientación social positiva</li> </ul>
Familiar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas de crianza autoritarias</li> <li>• Violencia doméstica</li> <li>• Poco tiempo compartido en familia</li> <li>• Escasos canales de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy buena relación con adultos</li> <li>• Comunicación y cercanía con padres/ Madres</li> </ul>
Pares	Pobres relaciones con sus compañeros	Participación en actividades de grupo
Escolar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de convivencia confusas</li> <li>• Estereotipos sexistas</li> <li>• Falta de atención a la diversidad</li> <li>• Carencia de adecuadas metodologías</li> <li>• Profesorado que no goza de respeto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy buena relación con adultos</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Currícula a favor de la no-violencia</li> <li>• Normas de sana convivencia escolar</li> <li>• Grato ambiente socio-afectivo</li> <li>• Participación de madres, padres y escolares en las decisiones clave del colegio</li> </ul>
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escasas oportunidades económicas</li> <li>• Altas tasas de pobreza</li> <li>• Bajos niveles de participación comunitaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización comunitaria</li> </ul>

### Débil cultura de reporte de casos de violencia en la escuela

Respecto a la escasa cultura de reporte y gestión de casos de violencia escolar mediante la plataforma virtual SíseVe se han identificado las siguientes causas:<sup>6</sup>

- **Escasa difusión del SíseVe**

Existe poco conocimiento sobre la existencia de la plataforma virtual de reporte entre los estudiantes. En el caso de los estudiantes de nivel Secundario de la IE José Antonio Encinas, solo el 24% mencionó conocerlo.

<sup>6</sup>Ver árbol de problemas en Anexo 1 de la presente Tesis.

Tras realizar una revisión documentaria se encontró que la RSG N° 364-2014 Lineamientos de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar y los Lineamientos de Convivencia del Minedu (este último pronto a publicarse) señalan que la responsabilidad y función del desarrollo de campañas que promuevan en uso del SíseVe recae en el Ministerio de Educación y las IGED, sin embargo en la práctica se observa que los presupuesto designados a campañas están solo a nivel central.

La Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, la Unidad de Gestión Educativa Local 06 y las instituciones educativas en general no cuentan con presupuesto para realizar acciones de promoción del SíseVe, solo se tiene presupuesto a nivel de gobierno central<sup>7</sup> (Morales,2016).

- **Percepción negativa de los docentes de tutoría respecto al SíseVe.**

Existe una percepción negativa sobre el uso del SíseVe para la gestión de casos de violencia escolar entre los docentes responsables de tutoría de las IIEE debido a que consideran que es mejor no reportar los casos pues la solución se complejiza y en ellos recae toda la responsabilidad de atender los casos y generar informes que ha de subirse a la plataforma.

- **Naturalización (aceptada) de prácticas violentas en las escuelas.**

El uso de castigo físico para educar es visto por muchos docentes como una herramienta necesaria. Además, el acoso en diferentes formas en muchos casos es visto como situaciones poco relevantes para intervenir y son consideradas acciones propio de estudiante por parte de los docentes.

El entorno familiar es el principal factor que determina la existencia de una conducta violenta en un escolar, si el entorno familiar es caracterizado por ser violento, sufrir la ausencia de uno de los padres, divorcio, abuso o humillación por parte de los padres o hermanos mayores, entorno poco afectivo u otros factores es muy probable que los niños y/o adolescentes presenten una conducta agresiva contra sus compañeros de colegio; es así que el niño violento se siente respaldado por otros compañeros y usualmente siente un papel de “poder” frente a otros niños que no cuentan con mucha capacidad para responder a las agresiones.

---

<sup>7</sup> Entrevista 1 – Especialista de UGEL, Entrevista 3 – Especialista de DRELM y Entrevista 5 – Profesor de la IE José Antonio Encinas.

Los niños violentos no solo presentan rasgos de conducta violenta durante su niñez y adolescencia, sino que esta situación puede continuar hasta la etapa adulta, orientándose a una violencia doméstica, cuadros de depresión y consumo de alcohol en exceso. Este tipo de violencia se canaliza en los escenarios sociales, interpersonales, familiares o incluso individuales. Si la violencia no es sometida a eliminación, las consecuencias serán irreversibles.

La conducta violenta que se presenta en las escuelas, muchas veces se origina en el entorno familiar como en el escolar, ya que muchas veces el espacio escolar representa un alto riesgo para este tipo de conductas, ya que, si no hay un adecuado control, vigilancia y si existe una exclusión entre el personal docente y alumnos, es muy posible que este tipo de conductas se lleve a cabo y, de esa manera, replicarse con otros adolescentes.

La falta de capacitación de los docentes y de los NNA limita que no se visibilice la problemática, haciendo creer que en esta institución educativa no existen casos de violencia escolar.

### **Consecuencias**

Las consecuencias de la violencia en la escuela en las víctimas no solo se ven reflejadas en heridas visibles, como consecuencias de los golpes que pudieran recibir, también en otras consecuencias como bajo rendimiento escolar, baja autoestima, traumas psicológicos, deserción escolar, entre muchos otros.

#### **– La víctima**

Presentará baja autoestima, una actitud pasiva, perderá el interés por los estudios que lo llevará a fracaso en la escuela, manifestará trastornos de tipo emocional como problemas psicosomáticos, depresión, ansiedad, y hasta puede presentar pensamientos suicidas, y en algunos caso suicidio o intentos de suicidio para no tener que soportar más la situación de violencia escolar que lo aqueja.

Estos hechos de violencia acarrearán consecuencias negativas para la salud y el comportamiento de los estudiantes que son víctimas de la violencia escolar que es importante se detalle. Además, ambos la víctima de la violencia y el agresor podrían padecer daño físico e incluso llegar a la muerte.

Las consecuencias más preocupantes están vinculadas a la salud mental: depresiones, traumas y baja autoestima que no le permiten a la víctima tener buenas relaciones con sus pares. Es necesario mencionar que algunos estudios afirman que el uso de drogas predispone hacia una mayor agresividad e incrementa la vulnerabilidad de los consumidores.

### **1.3 Análisis situacional**

Esta intervención está centrada en que la comunidad educativa de la IE José Antonio Encinas de Santa Anita asuma una cultura de reporte de casos de violencia en la escuela.

#### **Ambiente Interno:**

- Grado de educación de los estudiantes del nivel Secundario tiene una fuerte influencia de sus familias.
- Grado de sensibilización de los profesores, en respuestas a tratar problemas de mala conducta, de nivel de aprendizaje de los alumnos
- El nivel del compromiso del Director por contrarrestar algún tipo de violencia escolar en sus distintas formas.

#### **Ambiente externo**

- El tipo de familias de los alumnos de nivel secundario, la conformación, comportamiento, actitudes, creencias religiosas, nivel socioeconómico.
- Gobiernos locales, seguridad ciudadana, en la intervención de aminorar tipos de violencia, que podrían ser ejemplo para los alumnos de nivel secundario.
- Fiscalía de Familia

#### **Macro ambiente**

- El proyecto se desarrollará en el I.E.P José Antonio Encinas del Distrito de Santa Anita que alberga 1800 estudiantes en turno mañana y tarde, en el nivel primario 739 estudiantes (419 niños y 320 niñas) y en el nivel secundario 1073 estudiantes (561 varones y 512 mujeres) que proceden del distrito en mención.
- El distrito de Santa Anita cuenta con una población de 160,777 habitantes, el 17% son niños menores de 10 años, el 8% representa a adolescentes de 9 a 14 años, el 23% representa a jóvenes de 15 a 29 años, el 35% representa a adultos de 30 a 59 años y el 7% representa a ancianos de 60 años a más. La estructura por sexo está constituida por 49.72% de población masculina y 50.28% de población femenina.



- La conformación físico urbana está distribuida de la siguiente manera: 26 asociaciones de vivienda, 14 cooperativas de vivienda, 17 asentamientos humanos, 11 urbanizaciones, y 5 agrupaciones de viviendas.
- En el 2011, según el Ministerio Público, se registró que el total de casos sobre violencia familiar alcanzó los 19,675 según distrito judicial. De este universo, el 43% de los casos denunciados (8,465) se refirió a violencia física, el 34.9% (6,859) a violencia psicológica y el 22.1% (4,351) a violencia física y psicológica. Asimismo, el 79% de las personas que denuncian violencia familiar (20,430) es mujer y el 21% hombre (5,464).
- Con relación a la violencia familiar según el lugar de ocurrencia entre los distritos de Lima Metropolitana y Callao, Santa Anita ocupó el puesto 17, obteniendo un 2.2 % con 440 casos registrados; siendo así uno de los distritos con incidencia media en el tema (Observatorio de Criminalidad, 2011).
- En el 2012, según el Ministerio Público, se registró un total de 17,094 casos sobre violencia familiar según distrito judicial. De dicho universo, el 41.8% de los casos denunciados (7,142) se refirió a violencia física, el 35.4% (6,050) a violencia psicológica y el 22.8% (3,902) a violencia física y psicológica. Asimismo, el 80% de las personas que denuncian violencia familiar (8,252) es mujer y el 20% (2,034) hombre. El 75% de las agraviados (8,893) es mujer y el 25% es hombre (3,000). Por otra parte, el 75% de los denunciados (14,652) es hombre y el 25% (4,770) mujer.

Con relación a la violencia familiar según el lugar de ocurrencia entre los distritos de Lima Metropolitana y Callao, Santa Anita ocupó el puesto 16 obteniendo un 1.9 % con 332 casos registrados; siendo así uno de los distritos con incidencia media en el tema (Observatorio de Criminalidad, 2012).

De acuerdo a las fuentes de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, según las encuestas de ENAHO del año 2007 el ingreso familiar per cápita del distrito de Santa Anita era de s/ 637.2 nuevos soles. Asimismo, de una población promedio de 160,777 habitantes (en 2005), se identificó que el estrato socioeconómico de mayor porcentaje es bajo (C) con 36%; en segundo lugar, el estrato muy baja (D) con 34%; en tercer lugar, el estrato media y media baja (B) con 22%; y el último estrato alta y media alta con tan solo 8% de la población. En ese sentido, tenemos que el nivel socioeconómico predominante es el sector C. (P.E.I. 2008-2011)

## **1.4 Análisis de comportamientos**

### **En caso de bullying:**

Niños víctimas de la violencia / vulnerados

Agresores: mismos escolares

Testigos de violencia

Responsables de la solución: profesores del curso de tutoría, padres de familia y directivos del colegio

\*No reportan casos de violencia en el SíseVe

### **En caso de violencia de adulto a escolar**

Niños víctimas de violencia en la escuela

Agresor: de adultos hacia escolar

Testigos de violencia

Responsables de la solución: profesores del curso de tutoría y directivos del colegio

\*No reportan casos de violencia en el SíseVe

## **I. Diseño estratégico**

### **2.1 Segmentación de audiencias**

#### **Público primario**

Estudiantes varones y mujeres de la IE JAE - Santa Anita de nivel Secundaria

#### **Público secundario**

Profesores de Secundaria del curso de Persona Familia y Relaciones Humanas;  
Tutoría

#### **Aliados**

Director del colegio y padres de familia

## 2.2 Cuadros de comportamientos

Comportamiento estudiantes		
<u>Actual</u>	<u>Ideal</u>	<u>Factible</u>
Saben que no es bueno el uso de la violencia, sin embargo, su comportamiento es agresivo reflejado en golpes o manotazos constantes y uso de lenguaje violento: gritos, ponen apodos, no se respeta la opinión de los compañeros, es un constante atropello.	Que las conductas violentas sean erradicadas y muestren respeto por los demás, no expresan emociones con golpes ni insultos, y su lenguaje es adecuado.	Saben que tipo de conductas son violentas, re Reconocer la violencia en sus practicas Tener la predisposición de adoptar practicas democrática, respeto empatía
Desconocen de la existencia del SíseVe, una plataforma para reportar casos de violencia escolar (agresión sexual, física, psicológica y verbal)	Conocen y reportan en el SíseVe todos los casos de violencia escolar	Conocen sobre el SíseVe Reconocen la importancia de reportar casos de violencia escolar Tienen predisposición para reportan casos de violencia escolar de tipo sexual y física en el SíseVe
Comportamiento docente de tutoría y persona familia y relaciones humanas		
<u>Actual</u>	<u>Ideal</u>	<u>Factible</u>
Saben que no es bueno el uso de la violencia en la formación de los estudiantes. No identifica claramente los diferentes tipos de violencia y situaciones de riesgo. No cuentan con conocimiento y/o herramientas para fomentar la convivencia democrática en la comunidad educativa.	Asume liderazgo en la promoción de la convivencia democrática en la comunidad educativa Identifica claramente los diferentes tipos de violencia. Conoce y cuenta con herramientas para promover la convivencia democrática en la comunidad educativa.	Identifica los diferentes tipos de violencia y las situaciones de riesgo Conoce herramientas para promover la con convivencia democrática en la comunidad educativa Tiene la predisposición para promover la convivencia democrática
No promueve el uso del SíseVe entre los estudiantes. No utiliza el SíseVe en la gestión de casos de violencia escolar.	Promueve el uso del SíseVe entre los estudiantes. Utiliza el SíseVe en la gestión de casos de violencia escolar.	Informa a los estudiantes sobre la existencia del SíseVe Reconocen la importancia de reportar y tiene predisposición de usar el SíseVe para la gestión de casos de violencia escolar

PROBLEMA CENTRAL	ACTITUDES AGRESIVAS EN EL ENTORNO ESCOLAR POR PARTE DE LOS ADOLESCENTES		
ACTORES	COMPORTAMIENTOS		
	CONOCIMIENTOS	ACTITUDES	PRÁCTICAS
ESTUDIANTES	Los estudiantes por lo general conocen acerca de las implicaciones que genera realizar actos de violencia o episodios agresivos con sus compañeros en el salón de clase, sin embargo, en varios casos podríamos considerar que provienen de contextos cuyos hogares se han desarrollado con violencia no solo física sino también psicológica. Por ello, existe una parte de ellos que considera la violencia y la agresividad componentes válidos para el comportamiento en el aula.	Muestran una actitud indiferente con las consecuencias de los actos de violencia. En muchos casos por considerarlo normal, asumen que los demás adolescentes también lo toman de esa manera. No consideran los efectos externos como, por ejemplo, replicar la violencia en otros contextos y en lugar de reprimirla, la multiplican. Sin embargo, es importante considerar que existen estudiantes que si muestran predisposición a escuchar charlas o talleres que apunten a disminuir la carga de agresividad en el aula.	Es común ver episodios de violencia entre pares dentro del salón de clases, sobre todo para burlarse de los aspectos físicos de los demás.  Por lo general ignoran las normas de la escuela que apuntan a evitar la violencia y agresividad en el comportamiento de los estudiantes.  Al generar diversos episodios de violencia, los profesores deben aplicar diversas estrategias de control y supervisión que desvíen el verdadero enfoque de aprendizaje que deberían tener.
PROFESORES	Los profesores conocen claramente que la violencia no resulta positiva en los procesos de enseñanza y aprendizaje en el aula. Conocen las normas, las consecuencias, pero muchas veces terminan como testigos de los episodios de violencia.	Muestran una actitud de cambio y fortalecimiento de la norma estudiantil para evitar la violencia entre estudiantes. Como público secundario son los llamados a trasladar los mensajes para que los estudiantes lo asimilen de manera más eficiente. Los profesores creen en ocasiones que los estudiantes, si se trata de los más violentos, podrían tomar represalias contra ellos a través de familiares o amigos. En este caso no solo el aspecto físico sino también académico.	Los profesores exponen sobre las consecuencias de violencia entre pares, estudiantes, a través de casos reales y también con el apoyo de especialistas en psicología individual y colectiva.  Los profesores evalúan las conductas de los estudiantes en todo momento de clases. Pero siempre muestran una conducta de alerta para frenar episodios de violencia entre adolescentes en cualquiera de sus modalidades.
PADRES DE FAMILIA	Los padres de familia por ser parte del contexto más cercano del estudiante, no conocen del todo las consecuencias de iniciar actos de violencia en el seno familiar. Desconocen que los estudiantes asumen esas conductas como buenas y buscan replicarlas en contextos como la escuela.	Los padres no muestran una actitud positiva para entender que la violencia en cualquiera de sus formas no resulta positiva para el desarrollo integral de sus hijos.	Los padres de familia se preocupan en gran medida por el trabajo y los mecanismos de generar ingresos para el hogar, y muchas veces dejan de lado la atención para el estudiante u olvidan la presencia de ellos en la casa, y generan episodios de violencia en los que participan madre, padre, hermanos, etc.

## **Análisis de comunicación**

Consideremos que el pilar de la confianza en el ámbito que trabajamos resulta crucial para obtener información de calidad y acertada. Es importante considerar la relevancia de la comunicación para construir lazos de confianza en una determinada investigación o intervención social.

La comunicación nos permite establecer un contacto con nuestro público objetivo que podrían ser de diferentes estilos: afectivos, asertivos, participativos, por ejemplo. Es también una herramienta útil para conocer las necesidades de las personas no solo de deseos sino también de expresión. El proceso de la comunicación debe ser un instrumento estratégicamente desarrollado bajo objetivos específicos para asegurar un eficiente intercambio de información entre emisor y receptor.

Se trabajará con mecanismos de comunicación que apunten a garantizar un adecuado proceso de comunicación de corte interpersonal para, de esa forma, generar un ambiente de calidez y cercanía con nuestros actores en el estudio: padres, alumnos y profesores. Es necesario diseñar preguntas y herramientas de recojo de información que se ajusten al contexto de las personas que se intervendrá. Es decir, alinear los recursos verbales para lograr la comprensión y entendimiento necesario.

### **a. Contextos que influyen en las actitudes de los estudiantes:**

**Barrio:** por lo general es el contacto con los amigos más cercanos y las actividades de recreación las que contribuyen en cierta medida al incremento de una actitud violenta en los adolescentes, para luego replicarlas en otros contextos como el colegio. En el barrio comienza la cultura de las lisuras, del más vivo y el bacán, cuyo objetivo es estar por encima del otro sin importar el mecanismo.

**Hogar:** por tratarse del seno familiar, es muy importante lo que sucede al interior de la casa ya que muchas veces lo que el adolescente observa y percibe mediante las acciones de sus padres, a quienes toma como ejemplo, repercute en la conducta que muestra en otros contextos como la escuela. Si por ejemplo observa que el hermano mayor se aprovecha del menor en un determinado caso, él también hará lo propio en la escuela con el compañero a quien considere más débil.

### **b. Mecanismos para generar la información:**

**Confianza:** no se trata de ir al colegio y buscar la información sin considerar el proceso de acercamiento al estudiante. Es importante establecer lazos con los estudiantes, para

ello conocemos, de manera general, sus gustos y preferencias, para comenzar las conversaciones con puntos que los hagan sentir más cómodos a ellos y luego ingresar al tema que nos interesa.

**Contexto:** es importante hacer que los estudiantes se sientan cómodos y tranquilos en el lugar que se encuentre, por ello el proceso de recojo de información tiene lugar en el colegio, ya que es el lugar en el que se familiarizan con el entorno individual y colectivo. En casos determinados podríamos evaluar la pertinencia de acudir al hogar y establecer contacto con los padres de familia.



## **II. Mercadeo Social**

### **3.1 Objetivos**

#### **General**

Generar en los estudiantes, profesores y padre de familia una cultura de reporte de casos de violencia escolar a través SíseVe

#### **Específicos por audiencia**

- Los estudiantes reconocen la violencia en sus prácticas habituales, están predispuestos a reportar en el SíseVe
- Los padres de familia conocen y reportan los casos de violencia en la escuela en el SíseVe
- Los profesores conocen, difunden y reportan casos de violencia escolar en el SíseVe
- La comunidad educativa es capaz de identificar los casos de violencia y se encuentra predispuesta a reportar a través de la plataforma virtual.

### **3.2 Definición del producto social y posicionamiento**

Promover una cultura de reporte de casos de violencia escolar

### **3.3 Diseño de mensajes**

#### **Mensaje principal:**

Escuelas sin violencia, reporta en [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe)

### **3.4 Estrategias y actividades**

#### **3.4.1 Estrategia de Precio**

##### **Definición de precios/costos**

La estrategia de precio está relacionada al costo que asume el público objetivo versus el valor que percibe recibe. De acuerdo a la investigación realizada, los usuarios del SíseVe (docentes de tutoría, padres de familia y estudiantes) perciben que la plataforma es complicada y les toma mucho tiempo para afiliarse y reportar. Solo en el caso de los docentes de tutoría consideran que el costo de la gestión de los casos es alto pues ellos asumen la responsabilidad del seguimiento y la resolución del caso, adicionalmente a sus funciones de tutoría.

Nuestra estrategia de precio está orientada a reducir estos costos y generar mayor valor potenciando los beneficios que reciben.

#### **Actividades:**

##### **Descripción de actividades**

**Plataforma SíseVe:** para reducir el precio en tiempo y usos de computadora e internet que implica inscribirse y reportar en el SíseVe, la interfaz de inscripción y el aplicativo de reporte de la plataforma reducirá el número de requisitos y mejorará su procedimiento.

Respecto al módulo administrador de casos que está a cargo de los docentes, será ágil y amigable, reduciendo el costo de tiempo que se invierte y de uso de internet y PC.

**Atención de casos:** se reducirá el costo que asume el profesor responsable de tutoría en tiempo y trabajo por cada caso reportado a través de la creación de un equipo especializado de la UGEL 06 para la atención de casos que dará apoyo al responsable de tutoría en la atención de casos de violencia escolar, pues hasta la fecha él asume toda la responsabilidad, adicionalmente de cumplir sus funciones de tutor.

**Módulos de capacitaciones:** para reducir los costos de traslado y tiempo que invierten en capacitarse los docentes, la UGEL 06 organizará Módulos de capacitación por redes educativas y será dosificado en varias sesiones cortas que acumuladas hará un mínimo de 100 horas que será acreditadas y de gran utilidad para los docentes para su legajo y futuros concursos.

**Promover el uso del SíseVe:** actualmente el realizar campañas para informar y promover el uso del SíseVe en la escuela representa un costo muy alto para el responsable de tutoría que no le ofrece ningún valor, pues la UGEL no identifican como necesaria esta actividad en las escuelas por ende no es reconocida.

Por ello la UGEL 06 promoverá un concurso de campañas de promoción del uso del SíseVe. Los tutores y estudiantes que realicen las campañas más creativas serán premiados y recogidos por la UGEL, el costo seguirá siendo el mismo pero el beneficio mayor.

Como parte de lograr que los estudiantes usen la plataforma para reportar los casos de violencia y promuevan la convivencia



### 3.4.2 Estrategia de Plaza

La variable plaza refiere al lugar donde está ubicado el producto social, el cual ha de ser accesible, estar al alcance de los consumidores. Para ofrecer al mercado un producto, se deben considerar componentes de ubicación, preferencia y consumo para definir la ubicación de punto para ofrecer el producto.

En el caso de garantizar que los docentes utilicen el SíseVe como medio de gestión de casos de violencia en la escuela es necesario garantizar la plaza a través de la asignación de una Pc con internet.

Del mismo modo para que los estudiantes reporten, el colegio debe contar con centros de cómputo con internet o tener como aliados a los dueños de cabinas de Internet que permitan a los estudiantes realizar su reporte.

El sistema de virtual por lo que la plaza estaría orientada netamente al colegio, al acceso a internet ya que en ese lugar registra, atiende y da seguimiento de casos, así como al colegio.

ACTIVIDAD	PUBLICO OBJETIVO
Asignación de computadora con Internet para responsable de tutoría	Responsable de tutoría de la IIEE
Laboratorios de computo con Internet que permitan a los estudiantes reportar casos de violencia en la escuela	Estudiantes de Secundaria
Realización de actividades de capacitación en horarios accesibles y en lugares cercanos a la IIEE	Responsable de tutoría, directores y padres de familia
Talleres informativos sobre el uso e importancia de la plataforma SíseVe dentro de la IE en las horas de tutoría	Comunidad educativa: alumnos, docentes y padres de familia
Proyección de películas o materiales audiovisuales que aborden la problemática de manera educativa dentro de la IE	Profesores Alumnos Padres de familia

## **Actividades**

Título de la actividad: *“Talleres informativos sobre el uso e importancia de la plataforma SíseVe”*

Descripción de la actividad: Es importante utilizar el espacio donde se dan los casos de violencia escolar, es decir, el colegio ya que en este lugar se encuentra nuestro público objetivo: docentes, alumnos y padres de familia a quienes se les capacitará y formará.

Se tendrá el apoyo de especialistas en materia juvenil y de género a fin de contar con un enfoque que permita entender dicha problemática desde el hogar y la escuela. Es importante que los estudiantes reconozcan los daños que causan a sus pares hacia el futuro.

De igual manera, trabajar bajo sesiones de diálogo permitirá que los especialistas conozcan los orígenes de determinados episodios de violencia en los estudiantes, y de esta forma diseñar e implementar las estrategias adecuadas para abordar la problemática. El trabajo directo también es con los profesores, ya que son las personas que juegan un rol fundamental en el desarrollo integral de los adolescentes asegurando que asimilen valores para su crecimiento y desenvolvimiento no solo en el contexto escolar, sino también social y familiar.

### **3.4.3 Estrategia de Promoción -**

Definición de promoción: Es importante considerar que el proyecto necesita establecer estrategias de promoción que se ajusten a la realidad y contexto de nuestros públicos objetivos principales y secundarios. Se necesita un plan que incluya las estrategias que luego pasamos a detallar. Dichas acciones tienen la finalidad de generar interés en los públicos a fin que deseen conocer más información de distintas fuentes sobre la problemática a tratar.

Debemos maximizar el alcance e impacto de la plataforma de SíseVe no solo en que esta se emplee, sino que conozcan y reconozcan los logos, los objetivos la importancia del empleo para canalizar los reportes de la violencia escolar.

No estamos hablando sobre o un producto o servicio, sino de un cambio de comportamiento que requiere procesos de confianza para lograr los objetivos.

Las estrategias de promoción generalmente se emplean para proyectos de corto plazo a fin que se establecen acciones inmediatas para buscar resultados prácticos y observables, como por ejemplo un cambio de comportamiento en las personas.

### Actividades

ACTIVIDAD	PUBLICO OBJETIVO
Ferias informativas en el colegio sobre la plataforma de SiseVe y la importancia del reporte de casos de violencia escolar.	Docentes Alumnos Padres de familia
Charlas educativas entre profesores, alumnos y especialistas	Docentes Alumnos
Exposiciones fotográficas y de videos sobre la violencia escolar y sus consecuencias	Docentes Alumnos
Concursos de creatividad sobre mejoras de la plataforma de SiseVe	Alumnos
Difusión de contenidos en redes sociales y medios de comunicación sobre el uso adecuado de la plataforma de SiseVe	Público en general
Enlaces microondas de las actividades que se realicen en el colegio cuando reportan casos en la plataforma y como reportan los alumnos	Público en general
Convocatorias a funcionarios públicos comprometidos sobre la promoción de la plataforma, el uso adecuado y la derivación de casos a las instituciones competentes: CEM, DEMUNA, etc.	Funcionarios de diferentes organizaciones como CEM, DEMUNA.

Título de la actividad: “Actividades de promoción”

Descripción de la actividad: A través de las actividades de carácter participativo y promocional, los estudiantes y profesores tendrán un rol activo frente a la problemática de la violencia en los entornos escolares. Se tomarán en cuenta todas las perspectivas y opiniones asociados a la temática por parte del público objetivo. La idea es tener un corte creativo que permita abrir camino al descubrimiento de nuevas capacidades y destrezas en los estudiantes.

Por ejemplo, el arte es una plataforma que sería empleada para trasladar la energía de los estudiantes en aspectos positivos y productivos para su desarrollo integral.

Otro componente importante en materia de promoción es las alianzas con instituciones relacionadas a la problemática y sus procesos de mejora. Además, establecer lazos con medios de comunicación representativos que apunten a fortalecer la difusión y promoción de los esfuerzos del proyecto. Dichas acciones serían traducidas en resultados que merecen ser conocidos por la ciudadanía y reconocer la importancia de trabajar temas sociales orientados a erradicar sucesos de violencia juvenil en contextos como el colegio o el hogar.

Promocionar la plataforma, el uso adecuado en cuanto a los reportes y a esto adicionar las recomendaciones de los usuarios para que el uso más eficiente de la plataforma.

#### **3.4.4 Estrategia de parecerías y alianzas**

##### **Definición de parcerias y alianzas**

Las alianzas tienen el objetivo para articular una sola voluntad política, promover las soluciones, acelerar la acción y reforzar la colaboración para prevenir la violencia en la escuela para lo cual es necesario reunir a una serie de actores claves como el gobierno, organismos, sociedad civil, sector privado, investigadores y la académica

##### **Actividades**

Impulsar el trabajo intersectorial a nivel local que garanticen la adecuada prestación del servicio de atención de caso de violencia escolar una vez que el caso salga del ámbito de la institución educativa e intervengan la Demuna, Fiscalía de Familia, Defensoría del Pueblo, Comisaría, otros.

Además de **comprometer al Gobierno Local** con el desarrollo de campañas a nivel de distrito que fomente la convivencia democrática, cultura de paz y el rechazo a acciones violentas. Así como promover campañas públicas contra la violencia intrafamiliar y el maltrato infantil.

Impulsar programas y/o proyectos que contribuyan con la prevención de la violencia sexual contra la niñez, la adolescencia y la juventud.

Diseñar e implementar intervenciones mediante proyectos o programas con el objetivo de prevenir la violencia en los centros educativos.

Identificar y promover instrumentos para prevenir la violencia y promover como el arte, la cultura, el deporte y la recreación los cuales deben ser considerados como elementos que contribuyen o potencian el desarrollo personal. Acción indispensable para el desarrollo de la identidad de la niñez, la adolescencia y la juventud debido a bien orientadas pueden resultar mecanismo para la prevención de la violencia.

Esta estrategia se orienta a la convivencia en torno a los espacios artísticos, deportivos y culturales, tipo de convivencia que constituye el primer paso para la conformación de agrupaciones juveniles, y fortalecer vínculos de amistad e intercambio de saberes y opiniones de forma democrática.

Desde esta perspectiva, la prevención es vista como actividades variadas y de naturaleza preventiva dirigidas a atender la problemática de la violencia en un plano personal y social -familiar- permitiendo la generación de experiencias de aprendizaje que en el futuro permitirá afrontar conflictos y conocer y aplicar herramientas para hallar soluciones de manera compartida y que sean satisfactorias.

Generar oportunidades de formación para el trabajo e inserción laboral para la adolescencia y la juventud. Se refiere a mejorar y proponer oportunidades de formación para el trabajo para adolescentes y jóvenes interesados en ingresar a una actividad laboral justa y digna para mejorar su calidad de vida. Para ello es necesario contar centros de información y actualización de ofertas laborales Busca generar más puestos de trabajo en las empresas privadas y contribuir al equilibrio de las actividades económicas y sociales remuneradas, las cuales que constituyen fuentes de ingresos y una tipo de respuesta a las necesidades sociales y de desarrollo económico.

#### **3.4.5 Estrategia de políticas -**

##### **Definición de políticas:**

Toda propuesta de nuevo producto para que se institucionalice debe tener un respaldo normativo, para lo cual se requiere el apoyo político y técnico que permita se generen

acciones que trabajen para disminuir dicha problemática; o en su defecto se deben implementar como parte de un abordaje integral.

Lograr que la convivencia democrática y pacífica en las escuelas esté en la agenda pública y política es necesaria para poder incorporar mejorar a la implementación del SíseVe que se crea mediante RSG N° 364-2014 Lineamientos de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar y que guarda relación con la Ley N°29719, Ley que promueve la convivencia sin violencia en las instituciones educativas.

Ambas normas deben ser de conocimiento de todas y todas ya que dichas normas protegen y promueven los derechos humanos de los niños y adolescentes.

El servicio de SíseVe actualmente no cuenta con un reglamento o protocolos de atención para los casos de violencia escolar el que es necesario para institucionalizar y fomentar su uso.

Se requiere se modifique la Ley N°29719 y su reglamento, en la cual debe especificar que para el reporte de casos debe usarse la plataforma virtual [www.siseve.pe](http://www.siseve.pe).

### Actividades

ACTIVIDADES	PUBLICO OBJETIVOS
Modificar la ley N°29719, que especifique el uso de <a href="http://www.siseve.pe">www.siseve.pe</a>	Público en general
Visibilizar la RSG N° 364-2014	Comunidad educativa
Validar e institucionalizar protocolos de atención de violencia escolar	Comunidad educativa, UGEL y DRE
Diseño y ejecución del Plan de convivencia en la IIEE	Docentes
Plan de acción “aulas blancas, escuela en paz”	Docentes / Alumnos / Padres de familia
Implementación de la mesa de trabajo multisectorial con diferentes organizaciones de la zona y ejecución en cuanto al empleo de la plataforma de SíseVe para reportar los casos de violencia escolar.	Docentes Alumnos Padres de familia Organizaciones de la zona

**Título de la actividad:** “Mejora del reglamento de la plataforma de SíseVe”

Descripción de la actividad: Se busca mejorar que la plataforma sea accesible y fácil para todas y todos, por lo que primero se deberá recoger las inquietudes y molestias de los usuarios con respecto al uso de la plataforma. Seguido de ello se presentará un proyecto con los aportes y recomendaciones que hacen los usuarios para mejorar el uso y así más docentes, alumnos y padres de familia puedan reportar todos los casos de violencia escolar

Se busca sensibilizar a toda la comunidad estudiantil en promover la importancia del uso de la plataforma ya que esta los enlazará con las organizaciones competentes de atender sus casos.

Deben estar comprometidos todos los trabajadores de la institución educativa, desde la directora, los sub directores, auxiliares, la plana docente, personal administrativo, incluso personas que trabajan en los diferentes quioscos, ya que solo así se visibilizaran los reportes de violencia escolar.

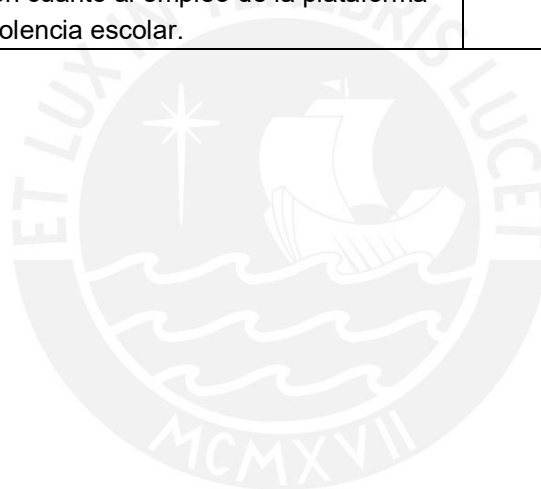
Todo esto debe estar enmarcado en el plan de convivencia acorde a las disposiciones de la Ley.

#### 4 PLAN DE TRABAJO

Estrategia	Actividades	Responsables	Cronograma											
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Precio	Mejorar la Plataforma SíseVe													
	Creación de grupo de Atención de casos en la UGEL 06													
	Módulos de capacitación para docente:													
	Promover el uso del SíseVe													
Plaza	Asignación de PC con internet a responsable de tutoría de la IE													
	Laboratorios de computo con Internet que permitan a los estudiantes reportar casos de violencia en la escuela													
	Realización de actividades de capacitación en horarios accesibles y en lugares cercanos a la IIEE													
	Talleres informativos sobre el uso e importancia de la plataforma SíseVe dentro de la IE en las horas de tutoría													
Promoción	Ferias informativas en el colegio sobre la plataforma de SíseVe y la importancia del reporte de casos de violencia escolar.													
	Charlas educativas entre profesores, alumnos y especialistas													
	Exposiciones fotográficas y de videos sobre la violencia escolar y sus consecuencias													
	Concursos de creatividad sobre mejoras de la plataforma de SíseVe													
	Difusión de contenidos en redes sociales y medios de comunicación sobre el uso adecuado de la plataforma de SíseVe													
	Enlaces microondas de las actividades que se realicen en el colegio cuando reportan casos en la plataforma y como reportan los alumnos													
Parecerías y alianzas	Conformación de mesas intersectoriales a nivel local para abordar el tema de la violencia en la escuela													
	Promover acciones en conjunto con el gobierno local para promover una cultura democrática y pacífica													



	Generar espacios de expresión para los adolescentes a través del fomento del arte														
<b>Políticas</b>	Modificar la ley N°29719.que especifique el uso de <a href="http://www.siseve.pe">www.siseve.pe</a>														
	Visibilizar la RSG N° 364-2014														
	Validar e institucionalizar protocolos de atención de violencia escolar														
	Diseño y ejecución del Plan de convivencia en la IIEE														
	Plan de acción “aulas blancas, escuela en paz”														
	Implementación de la mesa de trabajo multisectorial con diferentes organizaciones de la zona y ejecución en cuanto al empleo de la plataforma de SíseVe para reportar los casos de violencia escolar.														



## ANEXOS

### CUESTIONARIO PARA ESTUDIANTES

Sus respuestas son muy importantes para mejorar la política de convivencia en las escuelas y serán tratados con estricta reserva, en el marco de una tesis de Maestría de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

**OBJETIVO DEL CUESTIONARIO:** Identificar el nivel de conocimiento y accesibilidad de los servicios que brinda el Estado para promover y garantizar una convivencia pacífica en las escuelas del país.

**Instrucciones:** Conteste cada pregunta, marcando con un aspa (x) el casillero o casilleros, que representan su situación.

<b>El uso de la violencia para la formación en la escuela es necesario</b>	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>
--	--------------------------------	---------------------	----------------------	------------------------	-----------------------------------

\*Elija una sola opción

<b>Yo navego en internet:</b>	<i>(Diariamente)</i>	<i>(Interdiario)</i>	<i>(Una vez por semana)</i>	<i>(Una o dos veces al mes)</i>	<i>(Nunca)</i>
-------------------------------	----------------------	----------------------	-----------------------------	---------------------------------	----------------

\*Elija una sola opción

<b>Navego en internet para:</b>	<i>(Revisar mi correo electrónico)</i>	<i>(Hacer mis tareas)</i>	<i>(Entrar a Facebook)</i>	<i>(Jugar – Videojuegos)</i>	<i>(Otros)</i>
					<hr/> <i>Explicar</i>

\*Puede elegir más de una opción

<b>Una víctima de violencia en la escuela debe reportar el caso en:</b>	<i>(Defensoría del Pueblo)</i>	<i>(Policía Nacional del Perú)</i>	<i>(Demuna)</i>	<i>(SíseVe)</i>	<i>(Comité de tutoría)</i>
---	--------------------------------	------------------------------------	-----------------	-----------------	----------------------------

<b>El SíseVe es un servicio necesario en toda escuela</b>	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>
---	--------------------------------	---------------------	----------------------	------------------------	-----------------------------------

<b>El SíseVe atiende solo los casos de violencia que se dan en la escuela</b>	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>
---	--------------------------------	---------------------	----------------------	------------------------	-----------------------------------

El módulo de reporte de casos del SíseVe es:

<b>Es accesible</b>	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>
<b>Es amigable el módulo de reporte</b>	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>
<b>Es intuitivo</b>	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>

Indique las tres principales dificultades que presenta al momento de reportar en el SíseVe:

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

## **Guía de entrevista al responsable del comité de tutoría del SíseVe**

Buenos días/tardes/noches

Gracias por colaborar con esta investigación que venimos realizando sobre la política de convivencia escolar, específicamente el SíseVe, que se viene implementando en las IIEE. Si no tuviera inconveniente y, sólo para efectos de recordación, esta conversación será grabada. Sin embargo, su contenido sólo será conocido por el suscrito, tendrá carácter anónimo y se mantendrá en absoluta reserva. En ningún caso será conocida por otras personas o será revelada su identidad. Nos interesa cómo se gestiona el SíseVe para la atención de casos de violencia escolar. Muchas gracias por su confianza.

Creo que la mejor forma de conocer este tema es siguiendo la estrategia de la implementación del SíseVe. Le agradecería que me describa en detalle la estrategia del diseño, implementación y gestión del SíseVe en la IIEE (2013 – 2016).

### **Gestión del SíseVe**

1. ¿Cuántos recursos humanos asigna la IIEE para garantizar la implementación y gestión del SíseVe?
2. ¿Cuánto es el Presupuesto (PIM) que destinan (anualmente) para garantizar la implementación y gestión del SíseVe? Y ¿Cuál es el nivel de ejecución presupuestal y alcance de meta física?
3. ¿Con qué estrategias o mecanismos cuentan para garantizar el uso masivo del SíseVe?
4. ¿Cuántas campañas de comunicación han desarrollado?
5. ¿Han incorporado la gestión del SíseVe en sus instrumentos de gestión? Indique en que instrumentos
6. ¿Cuáles son los indicadores de dominio del SíseVe que manejan en relación de los docentes y estudiantes?
7. ¿Con qué estrategias o mecanismos cuentan para garantizar el dominio o la competencia de dominio del SíseVe (tanto en gestión de casos y manejo del módulo virtual de administración) en sus especialistas, los especialistas de la UGEL, y docentes y estudiantes de las IE?
8. ¿Cuál es el número de reportes de casos de violencia escolar, desagregado por (a) Tipo de agresión, (b) Estado de atención del caso (cierre, seguimiento, etc.), (c) Identificando de quien proviene el reporte (escolar, profesor, padre, etc.)

9. ¿Solo se han reportado en el SíseVe casos de violencia en la escuela o hay casos reportados que corresponden a violencia familiar? Indicar ¿qué cantidades? ¿Qué se hacen con los casos de violencia familiar reportados?
10. ¿Su escuela se encuentra afiliada al SíseVe?
11. ¿Cuál es el principal problema o dificultad que identifican en la implementación, gestión del SíseVe y/o prestación del servicio?

### Atención de casos

12. Indique tres dificultades que se presenta en el SíseVe al momento de la atención de casos:

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

### Módulo de virtual de administración de casos del SíseVe

13. Indique las tres principales dificultades que presenta el SíseVe al momento de reportar un caso de violencia en el SíseVe:

- a) \_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_

14. El módulo virtual de reporte del SíseVe es:

<b>Accesible:</b> Fácil de ubicar en Internet y en la página web del SíseVe	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>
<b>Intuitivo:</b> Te conduce de manera sencilla e instantáneamente al momento de reportar	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>
<b>Amigable:</b> que el diseño, los colores, el tipo de letra y los gráficos y el lenguaje utilizado es comprensible y te invitan a quedarte en la página web.	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>

### Acceso

15. ¿La institución educativa en la que labora cuenta con el servicio de internet? (Sí) (No)
16. ¿El comité de tutoría cuenta con una PC para la gestión de casos de violencia? (Sí) (No)

### Percepción

<b>El SíseVe es un servicio necesario en toda escuela</b>	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>
---	--------------------------------	---------------------	----------------------	------------------------	-----------------------------------

<b>El uso de la violencia para la enseñanza en la escuela es necesario</b>	<i>(Totalmente de acuerdo)</i>	<i>(De acuerdo)</i>	<i>(Indiferente)</i>	<i>(En desacuerdo)</i>	<i>(Totalmente en desacuerdo)</i>
--	--------------------------------	---------------------	----------------------	------------------------	-----------------------------------

## Guía de entrevista para especialista del SíseVe - MINEDU

Buenos días/tardes/noches

Gracias por colaborar con esta investigación que venimos realizando sobre el SíseVe, que se viene implementando y gestionando a nivel nacional. Si no tuviera inconveniente y, sólo para efectos de recordación, esta conversación será grabada. Sin embargo su contenido sólo será conocido por el suscrito, tendrá carácter anónimo y se mantendrá en absoluta reserva. En ningún caso será conocida por otras personas o será revelada su identidad. Nos interesa cómo se diseñó, implementó y gestionó el SíseVe para la atención de casos de violencia escolar Periodo (2013 – 2016). Muchas gracias por su confianza.

Le agradecería que me describa en detalle la estrategia del diseño, implementación y gestión del SíseVe contestando las preguntas del siguiente cuestionario.

### Características del SíseVe

1. ¿Cuál es la población focalizada por el SíseVe?  
Escolares
2. ¿Cuál es el objetivo del SíseVe?
3. ¿Cuáles son los componentes del SíseVe?
4. ¿Qué metodología se utilizó para la creación del SíseVe?
5. ¿Cuáles son los objetivos alcanzados y/o resultados tras la implementación del SíseVe?
6. ¿Qué marcos normativos han generado para garantizar la institucionalización del SíseVe en el Sector?
7. *¿Cuál es el rol y funciones del Minedu, DRE, UGEL, IIEE para la implementación del SíseVe y prestación del servicio?*
8. *¿Cuál es la tipología de casos del SíseVe?*

### Gestión del SíseVe

9. ¿Cuáles son los procesos que se dan para la atención de casos en el Minedu y las IGED (entendidos con DRE, UGEL e IIEE)?
10. *¿Con que instituciones se interactúa y en qué tipo de casos para una atención oportuna?*
11. *¿Cuántos recursos humanos asigna el Minedu para la implementación y gestión del SíseVe?*

12. ¿A cuánto asciende el presupuesto (PIM) destinado anualmente por el Minedu para garantizar la implementación, gestión y prestación del servicio? Y ¿Cuál es su nivel de ejecución presupuestal y alcance de meta física?
13. ¿Con qué estrategias o mecanismos cuenta el Minedu para garantizar el uso masivo del SíseVe?
14. ¿Cuántas campañas de comunicación realizan al año?
15. ¿Con qué estrategias o mecanismos cuenta el Minedu para garantizar el dominio del SíseVe o la competencia del dominio del SíseVe (tanto gestión de casos y manejo del módulo virtual de administración) en los especialistas de la DRE y UGEL y los profesores de las IE?
16. ¿Cuáles son los indicadores del dominio del SíseVe (en gestión de casos y manejo del módulo administrador) para los especialistas de la DRE, UGEL y los profesores de las IIEE?
17. ¿Cuál es el número de reportes de casos de violencia escolar, desagregado por (a) Tipo de agresión, (b) DRE y UGEL, (c) Estado de atención del caso (cierre, seguimiento, etc.), (d) Identificando de quien proviene el reporte (escolar, profesor, padre, etc.)
18. ¿Solo se han reportado en el SíseVe casos de violencia en la escuela o hay casos reportados que corresponden a violencia familiar? Indicar ¿qué cantidades? ¿Qué se hacen con los casos de violencia familiar reportados?
19. ¿Cuántas son las escuelas que reportan o de cuantas escuelas provienen los reportes de casos de violencia escolar?
20. ¿Cuál es el número de escuelas afiliadas al SíseVe, desagregado en porcentaje de escuelas públicas y privadas.
21. ¿Cuál es el principal problema o dificultad que identifican en la implementación, gestión del SíseVe y/o prestación del servicio?
22. ¿Cuáles son los indicadores de medición de la calidad del servicio que se presta a través del SíseVe?



## BIBLIOGRAFÍA

- ALVITES Elena; Violeta BERMÚDEZ y Cinthya TELLO  
2011 Proceso de Descentralización. Balance y agenda crítica a julio 2011.  
Prodescentralización. Tarea Asociación Gráfica Educativa, Lima, Perú.
- AMPUERO, Jesús  
2013 "Responder al VIH/sida con más y mejor comunicación". Asociación de Comunicadores Calandria. Construyendo ciudadanía y desarrollo desde la comunicación. Lima: Gama Gráfica, pp. 75-90
- ARCOS, Oscar  
2008 Teorías y enfoque del desarrollo, material de estudio del Programa de Desarrollo Territorial Escuela superior de Administración Pública, Bogotá.  
<http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/5-Teorias-y-Enfoques-del-Desarrollo.pdf>
- ARMAS, Segundo  
1995 Imaginándonos el futuro: la comunicación como estrategia para el desarrollo. Lima: Centro de Educación y Comunicación. Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- ASOCIACIÓN DE COMUNICADORES SOCIALES  
2005 Comunicación y Desarrollo Local. Tarea Asociación Gráfica Educativa, Lima.
- BENITES, Moisés  
2006 "La Estrategia de comunicación del Estado peruano para la promoción del turismo interno", monografía para optar el grado de Licenciad. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.
- BOBADILLA, Percy.  
2016 Material del curso Diseño y Gestión de Programas y Proyectos, Maestría en Gerencia Social. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- CANEL, María  
2006 Comunicación Política. Una guía para su estudio y práctica, Editorial Tecnos, España.
  
- CONGRESO DE LA REPUBLICA
  - 2000 Ley N° 27337, Nuevo Código de los Niños y Adolescentes. Lima, 21 de julio.
  - 2003 Ley General de Educación, Ley n° 28044. Lima, 29 de julio.
  - 2011 Ley n° 29719, Ley que Promueve la convivencia sin violencia en las IIEE, Lima, 25 de junio.
  
- CONSEJO NACIONAL DE EDUCACIÓN  
2014 s/f Gestión Descentralizada con enfoque territorial, desafío urgente en el país. IX Encuentro Nacional de Regiones 2013. Lima.  
[http://www.cne.gob.pe/images/stories/cnepublicaciones/LIBRO enfoque %20territorial.pdf](http://www.cne.gob.pe/images/stories/cnepublicaciones/LIBRO_enfoque%20territorial.pdf)
  
- COORDINADORA NACIONAL DE DERECHOS HUMANOS  
2006 Salud Mental Comunitaria en el Perú: Aportes para el trabajo con poblaciones. Proyecto AMARES. Lima.
  
- DARGENT, Eduardo  
2012 El Estado en el Perú, una agenda de investigación. Lima: Tarea.
  
- FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)  
2006 Comunicación, desarrollo y derechos humanos, Argentina.
  
- FONDO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA INFANCIA (UNICEF)  
Y PLAN INTERNACIONAL  
2011 Violencia Escolar en América Latina y el Caribe. Superficies y fondo, Panamá.
  
- GOGGIN, Malcolm  
1990 Implementation Theory and Practice. Toward a Third, Generation. 270. Estados Unidos: Scott, Foresman and Company.

- GRAGLIA, Emilio  
2012 En la búsqueda del bien común: manual de políticas públicas. Buenos Aires, Argentina.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA
  - 2017 a Perú: estimaciones y proyecciones de población por grupos quinquenales de edad, según departamento, provincia y distrito, 2005 - 2015. Boletín Especial 21. Consulta: 17 de noviembre de 2017.\_  
<http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib1010/index.htm>
  - 2017 b Población estimada y proyectada por distrito 2002 -2015. Consulta: 17 de noviembre de 2017.\_  
<http://proyectos.inei.gob.pe/web/biblioineipub/bancopub/Est/Lib0842/cuadros/c15005.xls>
- JENATSCH, Thomas y Richard BAUER  
2012 Comunicación para el desarrollo. Una guía práctica. Berna: Cooperación Suiza (COSUDE).
- LAHERA, Eugenio  
2002 Introducción a las políticas públicas. Santiago, Chiles: Fondo de Cultura Económico
- LEAL, Antonio  
2000 Gestión de Marketing, primera edición. Editorial Mac–Hill Interamericana de España, Madrid.
- LÉVANO, Lorena.  
2016 Experiencias en el uso de TIC para la reforma del Estado, Punto Edu, número 388, p 2.
- MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL  
2015 Sistema de Focalización de Hogares – SISFOH. Consulta: 18 de febrero de 2016.

<http://www.sisfoh.gob.pe/el-sisfoh/conoce-sobre-focalizacion/que-es-focalizacion>

- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

2012 Directiva para los Programas Presupuestales en el marco de la Programación y Formulación del Presupuesto del Sector Público, Directiva N° 002-2012-EF/50.01, anexo 1: Definiciones básicas para la identificación y diseño de programas presupuestales. Consultado: 22 de junio de 2016.

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/anexos/Anexo\\_1\\_Definiciones\\_basicas.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/anexos/Anexo_1_Definiciones_basicas.pdf)

- MINISTERIO DE EDUCACIÓN

- 1992 Ley Orgánica del Ministerio de Educación. Lima, 1 de octubre.
- 2010 Resolución Directoral N° 0343-2010-ED, Normas para el desarrollo de las acciones de tutoría y orientación educativa en las direcciones regionales de educación, unidades de gestión educativa local e instituciones educativas. Lima, 9 de abril.
- 2012a Decreto Supremo N° 006-2012, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación. Lima, 31 de marzo.
- 2012b Decreto Supremo N° 011-2012-ED, Reglamento de la Ley General de Educación. Lima, 07 julio.
- 2013a Estrategia Nacional contra la violencia escolar. Línea y tecnología gráfica. Lima, Perú:
- 2013b Cuaderno de trabajo para la gestión descentralizada de la educación. Gestión Descentralizada de la Educación. Lima, Lima, Perú: RCD IMEX Perú.
- 2014a Resolución de Secretaría General N° 364-2014-MINEDU, Lineamientos para la implementación de la Estrategia Nacional contra la Violencia Escolar. Lima, 2 de abril.
- 2014b Protocolos de atención: ¿Cómo atender casos de violencia escolar?, documento interno de la DIGC.
- 2014c Informe de actividades de la Orden de Servicio 0010145 – 2014. Asistencia técnica para el fortalecimiento del sistema de monitoreo -SIGMA, revisar y retroalimentar la propuesta de participación del asistente técnico del SiseVe y generar

mecanismos de articulación del SíseVe y Escuela Amiga para el fortalecimiento de capacidades para la gestión. Lima.

- 2014d Informe Programático 2014 de la Asistencia Técnica del SíseVe – Estrategia Nacional contra la violencia escolar “Paz Escolar” / Chirinos Cazorla, Paula.
- 2015 a Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU, Reglamento de Organización y Funciones, Lima, 31 de enero.
- 2015b Informe “Recientes investigaciones sobre violencia escolar en el Perú”, Lima.
- 2015c Resolución Ministerial N° 572-2015-Minedu, Normas del Año Escolar 2016, Lima.
- 2015 d Resolución de Secretaría General N° 938 -2015-MINEDU. Lima: 31 de diciembre.
- 2016a Documento de trabajo de la Dirección General de Gestión de la Calidad Educativa “Lineamientos de convivencia escolar”, Lima,
- 2016b Estadística de Calidad Educativa – Escale. Consulta: 10 enero.  
<http://escale.minedu.gob.pe/>
- 2016c Sistema Especializado de Atención de Casos de Violencia Escolar. Consulta: 31 de octubre.  
[www.siseve.pe](http://www.siseve.pe)
- MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES  
2012 Decreto Supremo N° 001-2012-MIMP, Plan Nacional de Acción por la Infancia y la Adolescencia - PNAIA 2012-2021. Lima, 20 de abril.
- MORALES, Joyce  
2016 “Transcripción de entrevistas a especialistas del Minedu para tesis Análisis del uso del Síseve y sus protocolos de atención de casos de violencia escolar 2013-2016, en una escuela urbana del distrito de Santa Anita – Lima”. En transcripción 4, octubre de 2016.
- MUNICIPALIDAD DE DISTRITO DE SANTA ANITA
  - 2016 Plan de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social, Codisec Santa Anita, Lima.
  - 2017 “Geografía”. Consulta: 19 de noviembre de 2017.  
<http://www.munisantanita.gob.pe/dgeografia.php>

- ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS  
2003 Monografías virtuales: Ciudadanía, democracia y valores en sociedades plurales Convivencia, 2003. Consultado el 25 de mayo de 2016  
[www.oei.es](http://www.oei.es)
- ORGANIZACIÓN DE LA NACIONES UNIDAS
  - 1924 Declaración de Ginebra sobre los Derechos del Niño
  - 1959 Organización de las Naciones Unidas, Declaración de los Derechos del Niño
  - 1989 Organización de las Naciones Unidas, Convención de los Derechos del Niño
  - 2005 Informe Mundial sobre la Violencia contra los niños y niñas.  
<http://www.observatoriodelainfancia.mscbs.gob.es/productos/pdf/informeMundialSobreViolencia.pdf>
- ORGANIZACIÓN DE LA NACIONES UNIDAS Y CEPAL  
2006 Gestión Pública. Santiago, Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica Social (ILPES).
- ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS (OCDE)  
2016 s/f Informe PISA 2015, resultados claves. Consulta: 20 de agosto de 2016  
<https://www.oecd.org/pisa/pisa-2015-results-in-focus-ESP.pdf>
- ORTEGÓN, Edgar
  - 2008 Guía sobre diseño y gestión de la política pública. 332. Colombia: Panamericana Formas e Impresos.
- ORTEGÓN y otros  
2015 Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, Cepal y la Organización de las Naciones Unidas. Santiago de Chile.
- PÉREZ, Luis  
2004 Marketing Social: teoría y práctica. Primera edición. Editorial Pearson. México.

- PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS  
2010 Marcos Lógicos de Programas sociales de la Estrategia Nacional Crecer,  
Lima, Cooperación Alemana al Desarrollo – GTZ. Lima.
  
- 2017 Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. Lima,  
Lima, Perú.  
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
  
- PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE Y PULSO DE LA PROFESIÓN TM  
2013 El papel fundamental de las Comunicaciones.
  
- PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE  
2004 Guía de los fundamentos de la dirección de proyectos (Tercera ed.).  
EEUU: PMI Publications.
  
- PURAS, José  
2011 Manual sobre Gestión para Resultados de Desarrollo. Madrid: Fundación  
Humanismo y Democracia.
  
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA  
2016 Diccionario de la lengua española. Consulta: el 20 enero de 2016.  
[www.rae.es](http://www.rae.es)
  
- SISTEMA ESPECIALIZADO DE ATENCIÓN DE CASOS DE VIOLENCIA  
ESCOLAR  
2016 s/f “Estadísticas”. Consulta: 31 de octubre de 2016.  
[www.siseve.pe](http://www.siseve.pe)
  
- SORIANO, Santiago y Mery GALLEGOS  
2016 Material de estudio del curso de Productividad Social de la Maestría en  
Gerencia Social. Lima; Pontificia Universidad Católica.
  
- TOVAR, María  
2015 “Investigación en Gerencia Social”. Material del curso Investigación en la  
Gerencia Social - Maestría en Gerencia Social. Lima: Pontificia  
Universidad Católica

- USAID y PRODESCENTRALIZACIÓN.  
2012 Lineamientos para el diseño de estrategias de comunicación efectiva.  
Material para gobiernos regionales y locales. En Z. Z. Solis. Tarea.
- UNESCO/OREALC.  
2007 Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe.

